جامعة اليرموك
كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

Yarmouk University

رسالة ماجستير

أثر تطبيق المسؤولية الإجتماعية في إدارة الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء الأردنية

The effect of human resource social responsibility implementation on organizational effectiveness in Jordanian Electricity Distribution Company

إعداد
أحمد علي أحمد اليوسف
إدارة الأعمال

إشراف
الدكتور حسن العيسى

2014

أثر تطبيق المسؤولية الإجتماعية في إدارة الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء الأردنية

إعداد

أحمد علي أحمد اليوسف

بكالوريوس هندسة القوى الكهربائية ، جامعة اليرموك ، 2007

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة اليرموك ، اربد

وافق عليها

الدكتور حسن العيسى .... مشرفاً ورئيساً

الدكتور يزن مقدادي .... عضواً

الدكتور بدر عبيدات .... عضواً

تاريخ مناقشة الرسالة

2014/5/4

الإهداء،،،

الفضل يُهدى لأصحابهِ ،

ومن لايشكرُ الناسَ لا يشكرُ اللهَ ،

فإلى أصحابِ الفضلِ عليَّ : تربيةً ، ورعايةً ، وعلماً ،

إلى والديَّ الكريمين ، جزاءَ ماقدما وتحملا.

اليهم أهدي هذا الجهد العلمي المتواضع علَّ أن يكونَ فيهِ ما يُسعدهم.

الباحث

الشكر والتقدير ،،،

الحمد والشكر أولاً واخيراً لله رب العالمين،

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور الفاضل "حسن العيسى"

على سعة صدرة وحسن تعاونة،،،

حيث قدم لي الكثير من التوجيهات والإرشادات ، وبذل الكثير في مساعدتي في تخطي

المصاعب العلمية من أجل إتمام هذة الدراسة.

وإلى غاليتي ورفيقة دربي ، زوجتي "أم عون" جزاك الله خيرَ جزاء لما بذلتي من عناءٍ

تحملتي فيه الكثير ،،،

وإلى كل من ساهم بجهد قلَّ أو كثُر في إتمامِ هذة الدراسة

إليهم جميعاً عظيم الشكر وجزيل العرفان.

الباحث

الفهرس

فهرس الاشكال

فهرس الجداول

الملخص

أثر تطبيق المسؤولية الإجتماعية في إدارة الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية

في شركة توزيع الكهرباء الأردنية

إعداد : أحمد علي أحمد اليوسف

إشراف : الدكتور حسن العيسى

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع ومستوى ممارسات المسؤولية الإجتماعية تجاة الموارد البشرية في منظمات الأعمال وخصوصاً في شركة توزيع الكهرباء ، كما تم التعرف على أثر تطبيق هذة المسؤولية الإجتماعية في شركة توزيع الكهرباء على (الآداء الوظيفي ، الإنتماء التنظيمي ، الإلتزام بالأنظمة والقوانين، سلوك المواطنة) لدى العاملين في هذة الشركة .

وقد شملت عينة الدراسة من (350) موظف في شركة توزيع الكهرباء من مختلف المستويات الإدارية العاملة في الشركة ، وقد غطت العينة ستة مواقع عمل (المكاتب الرئيسية / عمان ، وادي الأردن والشرقية ، الكرك ، معان ، الطفيلة ، العقبة) تابعة لشركة توزيع الكهرباء .

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

مستوى تطبيق المسؤولية الإجتماعية في شركة توزيع الكهرباء كان بدرجة متوسطة ، وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على (الآداء الوظيفي ، الإنتماء التنظيمي ، الإلتزام بالأنظمة والقوانين، سلوك المواطنة) لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء .

كما وخلصت الدراسة الى عدد من التوصيات أهمها:

1-ضرورة إهتمام الشركات بشكل عام ، وشركة توزيع الكهرباء بشكل خاص ، بأبعاد المسؤولية الإجتماعية خصوصاً بما يتعلق بالموارد البشرية ، من خلال إستحداث وحدة تعنى بهذا الموضوع على مستوى الشركة .

2- أن تتبنى الشركات عامة وشركة توزيع الكهرباء خاصة ، العديد من السياسات في ممارسة مسؤوليتها الإجتماعية تجاة مواردها البشرية والتي بدورها ستنعكس على تحقيق أهداف العاملين وزيادة ولائهم وإنتمائهم لمنظمتهم ، وبالتالي تحسن مستوى آداء المنظمة بشكل عام .

الكلمات الإفتتاحية : المسؤولية الإجتماعية ، الموارد البشرية ، شركة توزيع الكهرباء ،المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية .

Summary

The effect of human resource social responsibility implementation On organizational effectiveness in Jordanian Electricity Distribution Company

By: Ahmad Ali Ahmad Al-Yousef

Supervision: Dr. Hassan Al-Eassa

This study aimed to identify the reality of the practices and level of corporate social responsibility towards human resources in the organizations, especially in the Electricity Distribution Company, and it's identified on the impact of the application of this social responsibility in EDCO at (job performance, organizational affiliation, compliance with regulations and laws, citizenship behavior) among workers in this company.

The study sample comprised of 350 employees in EDCO from different levels working in the company, has covered a sample of six work sites (the main offices / Amman, Jordan Valley and Eastern, Karak, Ma'an, Tafileh, Aqaba).

The study main findings:

level of CSR in EDCO was reached the moderate level & there is presence of statistically significant effect of the application of social responsibility towards human resources on (job performance, organizational affiliation, compliance with regulations and laws, citizenship behavior) among workers in the company.

Study recommendations:

1 - Paying attention to companies in general, and EDCO, in particular, the dimensions of social responsibility, especially with regard to human resources, through the development of a unit dealing with this issue at the level of the company.

2 - recommend EDCO to adopt many of the policies in the exercise of their responsibility towards the human resources, which in turn will be reflected on the achievement of the objectives of workers and increase their loyalty and affiliation to their organization, and thus improve the performance level of the organization in general.

Key words: social responsibility, human resources, Electricity Distribution Company, social responsibility towards human resources.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة :

أصبح الحديث عن مفهوم التنمية المستدامة والمحافظة على البيئة وسد حاجات المجتمع وتلبية توقعاته حديث الساعة ، نتيجةً للتطور المستمر والسريع في التكنولوجيا الحديثة و تضاعف أعداد المنافسين في مجال العمل ، حيث برز المنادون بحقوق الانسان واحترامها على الرغم من أنها لم تكن موضع إهتمام لعقود طويلة ركزت من خلالها المنظمات بتحقيق أعظم الأرباح على حساب مجتمعاتها .

و في وقتنا هذا فإن المنظمات مطالبةٌ وبشكل أكبر من أي وقت مضى بالتفكير في هموم مجتمعاتها وهواجسه ، وتبني رؤية جديدة تقوم على سد حاجات هذا المجتمع ، ورسم إستراتيجيات ملائمة للإستجابة لتوقعاته لتطوير فكرة المنفعة المتبادلة بين المنظمات والمجتمع بالعمل على تبني التوجه الحديث المعروف بفكرة المسؤولية الإجتماعية من خلال تعزيز فكرة إستثمار جزء من عوائد المنظمات للمساهمة في تحقيق آمال وتوقعات المجتمع الذي تعمل فيه ، وعكس الصوره الإيجابية لهذه المنظمات لدى الجمهور ، وإشراك الموظفين وأُسرهم والمجتمع المحلي في الإستفادة من هذه الإستثمارات لتحسين نوعية الحياة والمساهمة في التنمية الإقتصادية المستدامة .

كما يجدر بالذكر أن المسؤولية الإجتماعية ليست ممنهجة وثابتة ، وإنما تتصف بالحيوية والديناميكية والواقعيه أيضاً ، وفيها تطور وتغير مستمر لتتناسب مع مصالح الشركة مبنية على المتغيرات المحيطه سواء كانت إقتصادية ، سياسية او إجتماعية. و يقول دانيل فرانكلين العالم الأمريكي في مجال المسؤولية الإجتماعية : تعتبر المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات والشركات الان الاتجاه السائد، بعد ان كانت إستعراضاً لفعل الخير في السابق، إلا أن عددا قليلاً من المؤسسات والشركات يمارسها بصورة جيدة .

وقد جاءت هذة الدراسة للتعرف على طبيعة المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال بشكل عام ، وتجاة الموارد البشرية بشكل خاص والآثار المترتبة عليها ، مطبقاً هذه الدراسة على شركة توزيع الكهرباء للوقوف على مدى ممارسة الشركة لمسؤولياتها الإجتماعية تجاة موظفيها ومدى إستفادة الموظفين من هذة الميزات الممنوحة، وبما أن المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية باتت متطلباً لايمكن الاستغناء عنه في نجاح وتقدم الشركات ، من خلال تحقيق الأفضل لهذا العنصر البشري والذي يعتبر ركيزة أي منظمة ، لذا بدأت مشكلة الدراسة.

1.2 مشكلة الدراسة :

تحتل المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال أهميةً خاصة حيث أصبحت متطلباً ضرورياً وهاماً لتقدم المنظمات وتميزها ، حيث يُظهر الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية مدى إهتمام هذه المنظمات بأصحاب المصلحة المرتبطين بها، وعلى إعتبار أن العنصر البشري هو أحد أطراف أصحاب المصلحة والعنصر الأهم في تكوين المنظمة، فإنه من الواجب على المنظمة الإلتزام بسلوك مسؤول

تجاههم ، وتطبيق ما هو في مصلحتهم مع عدم المساس بمصلحة المنظمة العامة للإرتقاء بمستوى آداء المنظمة ، ومن هنا بدأنا البحث عن مدى تطبيق هذه المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية في شركة توزيع الكهرباء من وجهة نظر المبحوثين، وأثرها على فاعليتهم التنظيمية .

1.3 أسئلة وفرضيات الدراسة :

لم يعد موضوع المسؤولية الإجتماعية موضوعاً غريباً ، أو متعلقاً بالأعمال الخيرية فقط إنما تعدى ذلك ليصل لمستوى الإستثمار المستقبلي الناجح في المنظمات ، فعن طريقة يستطيع صاحب القرار الناجح أن يواكب العولمة ويضع منظمتة في مصافي المنظمات المتقدمة.

1.3.1 أسئلة الدراسة :

وبما أن الدراسة مطبقة على شركة توزيع الكهرباء، وهدفها التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الإجتماعية ، وأثرها على (الآداء الوظيفي ، الإنتماء التنظيمي، الإلتزام بالأنظمة والقوانين، سلوك المواطنة) لدى العاملين في هذة الشركة، لذا نطرح السؤال التالي :

ماهو مستوى تطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية في شركة توزيع الكهرباء ؟

وينبثق من هذا السؤال بعض الأسئلة الفرعية:

- ما هو مستوى الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ؟
- ما هو مستوى الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء؟
- ما هو مستوى الإلتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء؟
- ما هو مستوى سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء؟

1.3.2 فرضيات الدراسة :

وحسب ما سبق ذكرة في أسئلة الدراسة ، فإن فرضيات هذة الدراسة كما يلي :

الفرضية الأولى : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية والآداء الوظيفي للعاملين في شركة توزيع الكهرباء .

الفرضية الثانية : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية والإنتماء التنظيمي للعاملين في شركة توزيع الكهرباء .

الفرضية الثالثة : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية والإلتزام بالأنظمة والقوانين عند العاملين في شركة توزيع الكهرباء .

الفرضية الرابعة : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية وسلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء .

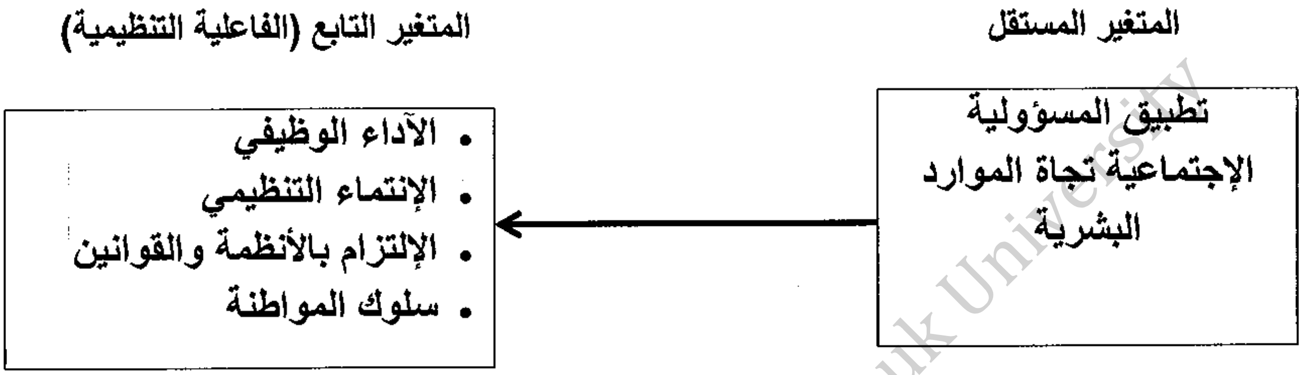
1.4 أُنموذج الدراسة :

تكون أُنموذج الدراسة من متغيرين رئيسيين:

1- المتغير المستقل: يمثل تطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية .

2- المتغير التابع : ويمثل الفاعلية التنظيمية للعاملين ، حيث يتمثل بالعناصر التالية (الآداء الوظيفي، الإنتماء التنظيمي، الإلتزام بالانظمة والقوانين ، سلوك المواطنة) .

الشكل رقم (1) : أُنموذج الدراسة



1.5 أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على:

1- قياس مدى تطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاة الموارد البشرية في شركة توزيع الكهرباء .

2- قياس الفاعلية التنظيمية (الآداء الوظيفي ، الإنتماء التنظيمي، الإلتزام بالأنظمة والقوانين، سلوك المواطنة) لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء .

3- قياس أثر تطبيق المسؤولية الإجتماعية في شركة توزيع الكهرباء على الفاعلية التنظيمية .

1.6 أهمية الدراسة :

تمثلت أهمية الدراسة فيما يلي:

1- الأهمية النظرية والبحثية :

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في أثراء المكتبات والادبيات العربية في موضوع المسؤولية الإجتماعية التي تقدمها المنظمة تجاه الموارد البشرية لما لهذا الموضوع من أهمية ، ونظراً لقلة الدراسات

العربية التي إهتمت بهذا الموضوع في الدول النامية وخصوصاً في الأردن حيث لم تركز الدراسات على مدى فاعلية المسؤولية الإجتماعية ، وللعمل على تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الإجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظراً لمساهمتها في تطوير المجتمع ، كما وأوصت الدراسة باجراء بحوث على موضوعات وقضايا مشابهة في مجال المسؤولية الإجتماعية، حيث ستساهم هذه التوصيات في حث المؤسسات على تبني المسؤولية الإجتماعية ، بالإضافة إلى الإستفادة من كيفية بناء أدوات هذه الدراسة وآلية تحليل بيانتها وإستخدامها من قبل باحثين آخرين.

2- الأهمية العملية:

قدمت الدراسة لإدارة شركة توزيع الكهرباء تقييم لمدى فاعلية تطبيق المسؤولية الإجتماعية وتأثيرها على (الآداء الوظيفي ، الإنتماء التنظيمي للعاملين ، الإلتزام بالأنظمة والقوانين ، سلوك المواطنة) ، مما قد يقود إلى تحسين آداء العمل وإتخاذ القرارات اللازمة لتحسين مستويات الآداء لتصبح بالمستوى المطلوب ، كما يساعد في معالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة لدى الشركة ، مما يخدم مصلحة الشركة وينعكس على مصلحة الوطن بشكل عام ، وذلك من خلال إستخدام الادوات التي ستعد لأغراض هذه الدراسة.

1.7 صعوبات الدراسة :

لا يخفى على أهل التخصص أن الموضوع مدار البحث هو موضوع حديث ، حيث إعترض عملي بعض الصعوبات مرتبة حسب حدتها :

1- عند إستخدام المراجع الأجنبية إضطررت إلى الترجمة من اللغة الانجليزية إلى العربية مما أدى لإستهلاك وقت أكبر للوصول إلى مفهوم أدق وأوضح .

2- بإستثناء وجود بعض كتب وأطروحات حديثة كان من الندره بمكان إيجاد بحوث عربية متعمقة ومنشورة في هذا المجال ، فكان الإعتماد بنسبه كبيرة على الإنترنت بإستسقاء المعلومات والأدبيات اللازمة .

3- بما أن الدراسة الميدانية مطبقة على شركة توزيع الكهرباء وهي كما هو معروف تغطي معظم محافظات المملكة كان البعد المكاني محدداً للدراسة .

1.8 تعريفات الدراسة :

1- المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال:

حسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فإن المسؤولية الإجتماعية هي الإلتزام المستمر من قبل المنظمات بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.

2- الآداء الوظيفي:

تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (كردي،2010) .

3- الإنتماء التنظيمي:

إستثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية ، يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالإستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية (نبيل،2012) .

4- سلوك المواطنة :

هو سلوك اختياري تطوعي ، لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز والمكافات في المنظمة ، ويقوم بة الموظف من أجل الارتقاء بكفاءة المنظمة وفاعليتها (ابو تاية،2012) .

5- شركة توزيع الكهرباء :

هي الشركة المرخص لها بتوزيع الطاقه الكهربائية وبيعها ضمن منطقة الإمتياز، ومرخص لها من قبل هيئة تنظيم الطاقة. وتشمل هذه الدراسة جميع العاملين في شركة توزيع الكهرباء باختلاف مستوياتهم الإدارية .

الفصل الثانـي

الأطار النظري

الفصل الثاني

الأطار النظري

2.1 مقدمة:

مما لاشك فيه أن الشركات باختلاف أهدافها ، ليست شركات تطوعية خيرية إنما هدفها الاول هو تحقيق أكبر ربح لأصحابها ، لذا ظهرت فكرة تذكير هذه الشركات بالنهوض بمسؤولياتها الإجتماعية والأخلاقية ، حتى لاينصب جل إهتمامها على تحقيق الربح فقط وإنما الضلوع بدور أكبر تجاه المجتمع والايدي العامله ، والترفع عن ممارسة الأمور غير المقبوله أخلاقياً أو قانونياً كإستغلال الاطفال في العمل ، أو عدم المساواه في أجور وظروف العمل وشروطه، او حتى حرمان الفرد من حقوقه الاساسية .

فإننا جميعاً نرى أن تقييم المنظمات وبناء سمعتها لم يعد يعتمد على ربحيتها وموقعها المالي فحسب وإنما ظهرت مفاهيم حديثه تعنى بخلق بيئة عمل تواكب التطورات المتسارعه في الإقتصاد الحديث ترتبط بمفهوم التنميه المستدامه والذي يهتم بدوره بالمسؤولية الإجتماعية والذي بات يفرض نفسه على الساحه الإقتصادية كمتطلب لديمومه وتطور الشركات .

وبيد أنه للآن لا يوجد تعريف واضح وصريح للمسؤولية الإجتماعية ولم يصدر إلزام قانوني في الاردن سوى فيما يخص البيئة حديثا ، لذا فإن هذه المسؤولية الإجتماعية ليست إلا إلتزام معنوي وأدبي من الشركات تجاه مجتمعها وموظفيها ، فهي يحكمها الطوعية الإختيارية فقط ، ومن هنا

تتعدد صور المبادرات والفعاليات بحسب البيئة المحيطة بكل شركة ، نشاط الشركة وأشكالة ، والقدره المالية والبشرية التي تتمتع بها كل شركة .

2.2 تعريفات المسؤولية الإجتماعية :

إن تحديد معنى دقيق للمسؤولية الإجتماعية للشركة يعد أمراً في غاية الصعوبة والتعقيد، ذلك أن مفهوم المسؤولية الإجتماعية بحذ ذاته ينطوي على العديد من المعاني والمفردات، والتي تكون معظمها خاضعة للتعديل والتغير المستمر. ويختلف هذا المفهوم بإختلاف الدولة والمجتمع والحكومة، حيث لكلٍ دوره وتأثيراته المباشرة وغير المباشرة، كذلك فإن لهذا المفهوم مضامين مختلفة تبعا للجهات المختلفة التي تتعامل وتضطلع في إستخدامها بحسب تشريعاتها ومعاييرها(مخلوفي وعبدالعزيز،2012) ، كما أن هذا المفهوم يندرج تحت مسميات مختلفة إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الإجتماعية ومنها المسائلة الإجتماعية Corporate Accountability، الأخلاق المنظمية Corporate Ethics، المواطنة المنظمية Corporate Citizenship، والإلتزامات المنظمية Corporate Obligations.

لذا عند التحدث عن مفهوم المسؤولية الإجتماعية نجد أن جميع التعريفات تنصب حول تحمل الشركات لمسئوليتها تجاه أصحاب المصالح (حملة الأسهم، المستهلكين،العملاء ،الموردين، العاملين، البيئة والمجتمع).

وحسب الصيرفي (2007) فقد عرف Durker المسؤولية الإجتماعية على أنها إلتزام المنشأه تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، كما أنها إلتزام مستمر من قبل رجال الأعمال إلى التصرف بشكل أخلاقي

والمساهمة في التنمية الإقتصادية وتحسين نوعية الحياة للقوى العاملة وعائلاتهم، وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل حسب (Baker ,2004) .

وبنظر جاد الرب (2010) هناك تعريف آخر يرى ان المسؤولية الإجتماعية للمنظمة لا يقتصر على القيام ببعض الأنشطة إختيارياً ولكنها تشمل كل الأنشطة ذات الطابع الإجتماعي بصرف النظر عما إذا كانت المنظمة ملزمه بها قانوناً أم لا، حيث ان الأنشطة الإجتماعية هي تلك الأنشطة التي تقوم بها المنظمة إختيارياً استجابة لضغط المجتمع والأفراد او لإدراك الإدارة وتجاوبها مع المشكلات الإجتماعية ، والقيام بتنفيذ هذه الأنشطة بهدف تحسين رفاهية العاملين او تحسين ظروف البيئة المحليه او نوعية الحياه بصفه عامه .كما تشمل الأنشطة الإجتماعية كل الأنشطة الملزم بها قانوناً من الدولة ولا تتوقع المنظمة تحقيق منفعه إقتصادية منها .

وقد أشار Holmes إلى ان المسؤولية الإجتماعية ما هي الا إلتزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعه كبيره من الأنشطة الإجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمه ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها(الصيرفي ، 2007).

ويرى سعدالله (2000) أن القرارات والفلسفات والطرائق والأفعال ذات التأثير والإستجابة التي تعبر عن تطور المجتمع ورفاهيته وتحقيق القيم الإجتماعية ومواجهة التحديات التي تواجه المنظمة ، أو مجموعه القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوب فيها والقيم

السائده في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءً من المنافع الإقتصادية المباشره لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها بوصفها جزءً من استراتيجيتها.

ومن وجهة نظر التويجري (1988) أن المسؤولية الإجتماعية هي إلتزام المنشأه بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرار الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الإجتماعي الخارجي بطريقه تضمن إيجاد توازن مطلوب بين تحقيق الأرباح الإقتصادية المطلوبه والفوائد الإجتماعية المترتبه على هذه القرارات.

تعريف منظمة المقاييس العالمية ISO للمسؤولية الإجتماعية بأنها مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلاً عن الأخذ بعين الإعتبار توقعات المساهمين (الحوري الزيادات وعبابنه،2009) .

ويرى Carrol أن المسؤولية الإجتماعية للمنظمات تشمل الآمال والتوقعات الإقتصادية والقانونيه والأخلاقية والتطوعية التي ينتظرها المجتمع من المنظمات في فترة زمنيه (الصيرفي،2007).

كما يمكن تعريف المسؤولية الإجتماعية على أنها إلتزام أخلاقي بين المنظمة والمجتمع تسعى من خلاله المنظمة إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بما من شأنه تعزيز مكانتها في أذهان المستهلكين والمجتمع بشكل عام والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين آدائها المستقبلي (الحمدي ،2003) .

وقد عرفها البنك الدولي على أنها إلتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المدني والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آنٍ واحد (مجذوب ومديحه،2012).

غرفة التجارة العالمية عرفت المسؤولية الإجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنميه بسبب إعتبارات أخلاقية وإجتماعية ، وبالتالي فإن المسؤولية الإجتماعية تعتمد على مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً ، ولذلك المسؤولية الإجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم (خامره ،2007).

والأمم المتحدة وسعت مفهوم المسؤولية الإجتماعية لتعني تحلي الشركات بروح المواطنة العالمية، وفق المبادئ المتفق عليها عالمياً في ممارسات ودعم السياسات العامة الملائمة في مجالات حقوق الانسان، وحماية البيئة.

وبحسب محمد ومصطفى (2012) ، فإن المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة يعرف المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات بأنها إلتزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الإقتصادية، وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها فضلاً عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة، في حين يعتبره (جماعي وعبدالعزيز ،2012) أنه إلتزام متخذي القرار بالقيام بنشاطات من شأنها حماية وتحسين المجتمع بشكل عام بالإضافة إلى تنمية وحماية مصالحهم الشخصية.

إذن يتبين لنا أن جميع التعريفات تريد أن توضح لنا أن المسؤولية المجتمعية عبارة عن ثقافة الإلتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وتوفير الدعم والمساندة التامة من قبل الإدارة العليا إتجاه التنمية المستدامة بإبعادها الثلاث الإقتصادية والإجتماعية والبيئية.

2.3 نشأة مفهوم المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال:

ويذكر القاضي (2010) أن مصطلح المسؤولية الإجتماعية أُستخدم لأول مرة من قبل شيلدون في كتابة "فلسفة الإدارة في المشروعات هي بالدرجة الأولى مسؤولية إجتماعية" ، وإن إلتزام إدارة المشروع بمسؤوليتها الإجتماعية عند آداء وظائفها المختلفة هو الجزء الهام من فن إستخدام الاساليب العلمية لإدارة الأعمال .

وحسب الصيرفي(2007) فإن هاورد باون قد أسس أول تعريف لهذا المفهوم بأن المسؤولية الإجتماعية هي مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات، وإتخاذ القرارات ، والقيام بالأنشطة التي تعتبر صالحه مفيدة من حيث الأهداف والقيم في مجتمعنا اي بمعنى إلتزام منظمات الأعمال بآداء أنشطتها بحيث تتوافق مع أهداف و قيم المجتمع.

وقد كانت ظهور فكرة المسؤولية الإجتماعية نتيجة غرق منظمات الأعمال في مشاكل كثيره وصعوبات متعدده بسبب ان هذه المنظمات أولت مصلحتها جل إهتمامها وقدمتها على مصلحة مجتمعاتها التي تعمل فيها ، ولإخفاق منظمات الأعمال في الإستجابة لاحتياجات بيئتها الإجتماعية و لمصالح الأطراف الأخرى فيها ، وبالتزامن مع ظهور وعي إجتماعي وبيئي جديد وإنفتاح المجتمعات وزيادة إهتمام افراد هذه المجتمعات بما تقدمه هذه المؤسسات لهم ، وزيادة التنافسيه فيما

بين هذه المنظمات بدات فكرة العطاء الإجتماعي بالظهور وبدأت منظمات الأعمال بتبني هذا التوجه لتعزيز تواجدها وتوثيق إستمرارها بدءاً من المسؤولية البسيطه للموؤسسات تجاه المجتمع حتى الوصول لمفهوم المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال .

حيث كانت بداية الظهور لفكرة المسؤولية الإجتماعية ما بعد الثورة الصناعية بما يسمى بالمفهوم التقليدي للمسؤولية الإجتماعية Traditional social responsibility concept حيث عبر هذا المفهوم عن بذل جهود الإدارة لخدمة مصلحة مالكي المنظمة وعدم المخاطرة بمصالح المنظمة من خلال انغماسها بأعمال ذات أبعاد إجتماعية (الصيرفي،2007) ، وإرتبط ظهورها بالازدهار الذي عاشته المنظمات بفضل ثورة الاختراعات العلمية في ذلك الوقت والتي ساهمت بشكل كبير في تحقيق وزيادة الأرباح مستغلةً بذلك كل الموارد الطبيعيه والبشرية المتاحه ، حيث تم إستغلال النساء والأطفال في ظروف عمل قاسية وإنحصرت مسؤولية هذه المنظمات في إنتاج السلع والخدمات التي يستهلكها المجتمع فقط وبالتالي تعظيم الأرباح للمالكين .

بقي الحال على ماهو عليه حتى نهاية الربع الاول من القرن العشرين حيث تضاعف حجم المنظمات وظهرت الازمات الإقتصادية وبرزت التكتلات النقابيه المطالبه بحقوق العمال عندها نشأت المرحلة الاولى من احتضان المسؤولية الإجتماعية، حيث ظهرت ما يسمى بالمفهوم المصلحي للمسؤولية الإجتماعية Stakeholder social concept بسبب تطور تدخل الحكومة حيث عكس هذا المفهوم إلتزام المدراء تجاه جماعات معينه تأثرت او قد تتأثر بما تحقق من الأهداف التنظيمية (الصيرفي ،2007) ، وهم بمعنى اخر أصحاب المصلحه، واقتصرت في بدايتها على الإهتمام بالتكوين الداخلي لهذه المنظمات بالعمل على توفير الرعايه الصحيه للعاملين

والتقليص من ساعات العمل وزيادة الأجور وتحقيق الأمن والسلامه في أماكن العمل وما إلى ذلك من أبسط حقوق العاملين ، والإنطلاق من بعد ذلك لتطبيق المسؤولية الإجتماعية الخارجية المرتبطه بكل ما هو له صلة مباشره مع هذه المنظمات كالبيئة والمجتمع الموردين المنافسين والحكومة ، وبعد ذلك توسعت فكرة المسؤولية الإجتماعية وبدت منظمات الأعمال اكثر إهتماماً بالبيئة والفرد حتى باتت تتماشى مع إحتياجاته وتقدم السلع والخدمات التي تتناسب مع الإرتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الفرد ، وتطورت الفكرة حتى أصبحت من الضروري إدماجها في السياسات العامة لمعظم المنظمات حتى باتت أغلبها في خضم ثورة المعلومات وعصر المعرفه تمتلك مدونات أخلاقية تؤطر النظرة الإجتماعية وأهداف تبنيها تجاه أصحاب المصالح المختلفه .

ولعرض التسلسل الزمني لظهور معالم المسؤولية الإجتماعية نجد أنه في الخمسينات قام (ميلتون فريدمان) وهو عالم اقتصاد امريكي بتعريف العلاقه بين المجتمع والمنظمة حيث قال: ان المسؤولية الأساسية لمنظمات الأعمال في النظام الإقتصادي الحر تتلخص في تحقيق الأرباح بشرط ألا يتعارض ذلك مع القاعد الأساسية للمجتمع، سواء ما هو موجود منها في القوانين أو في الأعراف و القيم الإجتماعية (مقدم،2011).

وفي الستينيات ظهر القانون الحديدي للمسؤولية الإجتماعية عن طريق كيت ديفيد والذي هو قائم على إخبار الشركات ان عليها الإلتزام بمسؤوليتها الإجتماعية وفي حالة عدم تبنيها المبادرة الطوعية فإن ذلك سيتم فرضه بالقانون (عنابي وقسول، 2012) ، ثم تلاها بروز نظرية أصحاب المصلحه في السبعينيات ، وشهدت ثمانينيات القرن الماضي زخماً في الدراسات المهتمه بالمسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال .

وفي بداية السبعينيات برز المفهوم الإيجابي للمسؤولية الإجتماعية Affirmative social responsibility ليعبر عن مدى إلتزام المدراء بضرورة تجنب المشاكل التي تواجه المنظمة وذلك من خلال دراسة البيئة وإتخاذ الحيطة والحذر تجاه التطورات المحتملة وتوليف الأهداف المنظمية بطريقة تحقق مصالح الجماعات المستفيده من المنظمة وإعتماد خطوات ثابته بشان تطوير المصالح المتبادلة للمنظمة (الصيرفي ،2007) ، حيث كان إنطلاقة إلزام المنظمات بضرورة مراعاة الجوانب الإجتماعية للبيئه والمساهمة في التنميه الإجتماعية والتخلي عن فلسفة تحقيق الأرباح كهدف وحيد من خلال المؤتمر الذي إنعقد في جامعة كاليفورنيا آنذاك. عندها إكتسب الإلتزام الإجتماعي صفة الإلزام ولم يعد خياراً وإنما أمر ملزم لضمان الإستمرارية والبقاء بعد وضع الضوابط والقواعد القانونية واستجابة المنظمات لهذا الطرح وتبنيها لفكرة المسؤولية الإجتماعية داخلياً وخارجياً .

وفي بداية التسعينيات تطور مفهوم المسؤولية الإجتماعية بعد عقد مؤتمر الأمم المتحده للبيئة والتنمية ، وفي نهاية التسعينيات أطلق المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة برنامجاً يهدف إلى التحديد الدقيق للمسؤولية الإجتماعية لقطاع الأعمال والمطالبه بتحويله من مفهوم نظري إلى تطبيق وممارسة عملية .

مبادرة الاتفاق العالمي جاءت في عام 2000 عن طريق السكرتير العام للأمم المتحده وهي تدعو للإلتزام الطوعي بالمبادئ العشره التي تشمل حقوق الانسان وحماية البيئة ومكافحة الفساد وغيرها .

2.4 مراحل تطور إهتمام الشركات بالمسؤولية الإجتماعية :

إن مما يميز المسؤولية الإجتماعية أنها ليست جامدة بطبيعتها إنما تتصف بالديناميكية والواقعية وتتطور بشكل مستمر حتى تتوافق مع ما يستجد من متغيرات على الساحة الإقتصادية والسياسية والإجتماعية ، وبالرغم من ذلك فإنه من الصعب تحديد مراحل تطور هذا المفهوم الذي يعود في الأساس إلى نظرية العقد الإجتماعي والذي كان ينظر للمسؤولية الإجتماعية على أساس عقد بين المجتمع والمنظمة ، وكان الآداء الإجتماعي آنذاك يحدد عن طريق المسؤوليات التي تقدمها المنظمة تجاه المجتمع ، غير أن المتتبع لتطور الأحداث يستطيع أن يلمس التغيرات والإضافات النوعية التي حصلت على هذا المفهوم منذ نشأته ، وحسب (الغالبي و العامري ، 2005) ، يمكن إستطلاع أهم مراحل تطور مفهوم المسؤولية الإجتماعية كمايلي:

الثورة الصناعية: تتميز هذه المرحلة بوجود إستغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية ، حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية ، ونستنتج ان المالكين هم المستفيدين بالدرجه الأولى، ولا وجود للإهتمام بالعاملين والمجتمع والوعي البيئي ، وهذا يرجع لكون الثوره الصناعية في بدايتها ووفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر إنتباه المجتمع . وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخاصة القوى العاملة اتجه البحث في هذه المرحلة في كيفيه تحسين إنتاجيه العاملين وكان ذلك من خلال دراية الوقت وطريقة انجاز العمل الافضل بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل الماديه عن طريق تحسين الأجور المدفوعه للعاملين مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج كبير . يمكن القول ان في هذه المرحلة كان هناك وعياً بسيطاً بالمسؤولية الإجتماعية يتجسد في تحسين أجور العاملين .

مرحلة تضخم حجم المؤسسات : تتميز هذه المرحلة بتخصص العامل بجزء من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه واستنزاف موسع للموارد الطبيعيه نظراً لتضخم حجم المؤسسات ، وهذا الأمر يعني عدم مراعاة هذه المرحلة للمسؤولية الإجتماعية للمؤسسة .

مرحلة تأثير أفكار الأشتراكية : التطور المهم في هذه المرحلة يتمثل في كون أفكار الاشتراكية ما هي الا تحدي للمؤسسات الخاصه بضرورة تحمل مسؤولية اطراف اخرى بالإضافة إلى المالكين حيث هذه الأفكار من العلامات البارزه التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية ، حيث كانت من ابرز مطالب العاملين ما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الإجتماعي واصابات العنل والإستقرار الوظيفي .

مرحلة الكساد الإقتصادي الكبير : حصول الكساد الإقتصادي الكبير وأنهيار المؤسسات الصناعيه وتسريح الاف العاملين ادى إلى اضطرابات كثيرة مما تطلب تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وايجاد فرص عمل بديله لهم ، حيث ظهرت نظرية كينز الشهيره (حيث يرى كينز ان التشغيل يكون اقل في حالة توازن الإقتصاد وأنه يتعين على الحكومة تشجيع الانفاق من خلال تمويل العجز بين الطلب والعرض لضمان الشغل للجميع والقضاء على البطالة) التي تدعو إلى تدخل الدولة بحد معقول لاعادة التوازن الإقتصادي ويرجع ذلك اساساً إلى أهمال إدارة المؤسسات الإقتصادية خاصةً الصناعية منها لبعض مسؤولياتها تجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضارب مع مصالح

هؤلاء بحيث ان هدفها كان تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بعين الإعتبار المستهلك ومصالحه المتعددة . كل ما سبق ذكره علاوةً على أفكار الأشتراكيه التي بدأت تنتشر أدى الي بناء ارضية للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الإجتماعية .

مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي : تعزز في هذه المرحلة دور النقابات والضغط بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجلس الإدارة كما تعزز في هذه المرحلة النظام الأشتراكي . كما أن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على المؤسسات حيث تم تحديد حد أدنى للأجور وإشراك العاملين بالإدارة ونظم التامين الجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل وظهور جمعيات حماية المستهلك خاصة في الدول الغربية ، وهذا مايفسر نقلة نوعية في تبني المسؤولية الإجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحاً نظرياً فقط .

مرحلة جماعات الضغط : تجسدت الإحتجاجات في المراحل السابقه إلى بروز جماعات الضغط ، حيث أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسات ، حيث تمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين كجمعيات حماية المستهلك ، جمعيات حماية البيئة ... الخ ، ان تأثير هذه الجماعات يتمثل في فرض خياراتها لكي تأخذ بعين الإعتبار من قبل المؤسسات مباشرةً أو في شكل ضغط على الحكومات ينعكس على المؤسسات بشكل غير مباشر ، أصبحت المسؤولية الإجتماعية في هذه المرحلة اكثر تجسيداً حيث تم تطوير معايير

واضحه ومؤشرات قياس كمية تطلبها كثير من المنظمات الدولية خصوصاً تلك التي تتعلق بالتنمية المستدامة.

مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية : تتسم هذه المرحلة بتغير طبيعة الإقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة وإتساع نمو قطاع الخدمات وإزدهار تكنولوجيا المعلومات وإنتشار شبكة المعلومات ، حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قيماً وجرائم جديدة وانواعاً من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للإقتصاد الجديد. كل هذا أدى بالمؤسسات الإقتصادية باتجاه تطوير مباداراتها الإجتماعية خصوصاً وان أنهيار بعض المؤسسات العملاقة نتيجة عدم إلتزامها بالمسؤولية الإجتماعية من حيث الإفصاح المحاسبي عن موقفها المالي وأصول حقيقية وتضخيمها بهدف تعظيم قيمة السهم بشكل غير صحيح المر الذي الحق ضرراً بالمالكين والمستهلكين والمجتمع على حد سواء .

وحسب الغالبي والعامري (2005) ، يجدر بالذكر أن المسؤولية الإجتماعية قد ظهرت نتيجة تفاعل عدة عوامل منها :

1- تصاعد ضغوط المجتمع وتناميها مع التوسع في حجوم منظمات الأعمال وتعقد علاقاتها.

2- إسهام أكبر لمنظمات الأعمال في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها .

3- ضرورة إسهام المنظمات في تعزيز القيم الإنسانية والإجتماعية.

4- أهمية رضا المجتمع وقبولة لأهداف منظمات الأعمال ووسائل عملها.

5- التطور في وعي الانسان وإدراكه لذاته والمجتمع.

6- الإهتمام العالي الذي تبدية الجامعات العالمية الكبرى ومراكز البحوث بتدريس مساقات تخص علاقة الأعمال بالمجتمع.

7- تراكم البحوث العلمية النظرية منها والتطبيقية في هذا المجال.

2.5 أسباب الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية:

تعود أسباب الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية إلي بعدين هما البعد الكلي والجزئي (الغالبي و العامري ،2002) :

أ- **البعد الكلي**: يمثل المتغيرات الكلية ونذكر منها ما يلي:

– الكوارث والفضائح الأخلاقية: أو ما يسميه البعض ثمن تجاهل التبعات والتي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، ظاهرة الاحتباس الحراري، كارثة معمل كارآيد في بوبال بالهند الذي أودى بحياة أكثر من 6000 شخص، إضافة إلي فضائح الرشوة للشركات العالمية والمخالفات في حق الإنسانية.

– الضغوط الشعبية والحكومية والدولية: وتبرز من خلال التشريعات الداعية لحماية المستهلك والبيئة والعمل والأمن والدور الإيجابي للمنظمات في تحقيق حقوق الانسان.

– التطور التكنولوجي: لقد ساهم التطور التكنولوجي أو الثورة التكنولوجية في مجالات تقنية عديدة وحركات التشغيل و توفير البيئة المناسبة للإهتمام بجودة المنتجات والعمليات وتنمية مهارات العاملين.

ب- البعد الجزئي: بمعني المتغيرات الخاصة بالمؤسسة في حد ذاتها ونذكر منها ما يلي:

- تغير هدف المؤسسة: ان هدف الربح لم يعد كافيا حتى تتمكن المؤسسة من الاستجابة لمطالب المجتمع والحفاظ على بقائها وبالتالي تحول هدفها إلى السعي لإشباع الحاجات الإجتماعية.

- تغير دور الإدارة: لم تعد الإدارة (إدارة المؤسسة) مسؤولة عن تحقيق رغبات ومصالح فئة واحدة فقط وهم الملاك وحملة الأسهم، بل أصبحت مسئولة عن تحقيق التوازن المستمر بين مصالح العديد من الفئات ذوي العلاقة مثل العملاء والرأي العام والنقابات والممولين.

2.6 مجالات المسؤولية الإجتماعية :

لقد اجمع العديد من الباحثين على ان منظمات الأعمال تمارس عددا من المسؤوليات الإجتماعية والتي تنحصر ضمن تصنيفين هما: الأخلاقية، والإنسانية تجاه المجتمع المحلي، وتجاه أصحاب المصلحة (الموظفين، والزبائن، والموردين، والبيئة، والمساهمين). وتعتبر المسؤولية الأخلاقية مسؤولية إلزامية وتتعدى في كونها الإيفاء بالإلتزامات القانونية والإقتصادية. ومن الواضح بالطبع ان أي إجراءات ستتخذها المنظمة سوف يكون لها تأثير ليس فقط على نفسها ولكن أيضاً على البيئة الخارجية للمنظمة وعند النظر في تأثير المنظمة على بيئتها الخارجية لا بد من الاعتراف ان هذه البيئة تضم كلا من بيئة الأعمال في المنظمة نفسها، والبيئة المجتمعية المحلية التي تقع فيها المنظمة والبيئة العالمية على نطاق أوسع .

1- المسؤولية الإجتماعية تجاه المجتمع المحلي

من الواضح ان المجتمعات المحليه تعتبر ركيزة اساسيه لنجاح لمنظمات الأعمال لذا فإن المنظمات معنية بشكل كبير بتعزيز العلاقه بينها وبين المجتمع الذي تعمل فيه ، مما يجعلها مطالبة بمضاعفة

جهودها ببذل أنشطة اكثر لتقوية العلاقات مع المجتمع المحلي ومن هذه النشاطات: المساهمة في دعم البنية التحتية، انشاء الجسور والحدائق، خلق فرص عمل، دعم المراكز الشبابية والمنتديات الثقافيه، احترام العادات والتقاليد السائده، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص دعم مادي لهم، وتقديم الدعم لمراكز البحث العلمي والمدارس والجامعات والمستشفيات العامة، وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي .

وفي هذا الصدد يشير Bateman المدير التنفيذي لشركة Turner &Newell إلى ان المنظمة ما هي إلا كيان صغير تعمل ضمن كيان أكبر وهو المجتمع ، وأنها تعمل ضمن اطار المجتمع مستفيدةً من كل الامكانات والتسهيلات المختلفه التي يوفرها ، كما أنها تتفاعل معه مؤثرة فيه ومتأثره به ، لذا بات من الضروري ان تحظى المنظمة برضا المجتمع كحالة لابد من توافرها لتحقيق الإندماج الكامل ضمن المجتمع الذي تعمل فيه ، وتكون بذلك وسيلة لخدمة المجتمع ورفاهيته (الحمدي، 2003).

2- المسؤولية الإجتماعية تجاه البيئة

يجدر بقيادات منظمات الأعمال ان تظهر مسؤوليتها تجاه البيئة وذلك بربط الآداء البيئي برسالة المنظمة، وحماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المنظمة والعمل على تقليل هذه المخاطر ومعالجة المخلفات الناتجة ، المساهمة في حملات حماية البيئة ، والحفاظ على الموارد الطبيعية ، وجود ممثل بيئه في المنظمة واشراكه في أعمال مجلس الإدارة ، وجود مدونات أخلاقية خاصه بالبيئة، وفي هذا الخصوص صدرت حزمة الامان البيئي (ISO14000).

3- المسؤولية الإجتماعية تجاه أصحاب المصلحة:

وهم المستفيدون أو المتأثرين مباشرةً من سلوك المنظمة ولهم حصة أو فائده في آدائها أو وجودها (الغالبي والعامري ،2008) ، ويمكن إجمالهم ب (الموظفين ،الموردين، المالكين والمساهمين ، المنافسين ، الحكومة ، جماعات الضغط).

- المسؤولية الإجتماعية تجاه الموظفين

أصبحت منظمات الأعمال تعتقد بأهمية رأس المال البشري لأن مهارة الأيدي العاملة من السلع المهمه في عصر العولمة وهي التي تصنع الفرق في عالم التنافسية، وبما ان الأيدي الماهرة أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الإجتماعية من بين العوامل الأخرى، وأصبحوا يفضلون العمل في منظمات لديها سياسات بيئيه ومجتمعيه جيده ، لذا فإن هذه المنظمات معنية بالدرجة الاولى بتقديم الافضل لهم وتبني توجهاتهم بايجاد بيئة عمل تسودها الإهتمام بالبيئة والمجتمع ، كما يطلب من المنظمة احترام قوانين العمل ، والعمل على تطوير العامل بالتدريب المستمر وتحقيق الامن الوظيفي والوقاية من الحوادث بترسيخ وتنفيذ مبادئ السلامه العامه .

- المسؤولية الإجتماعية تجاه الزبائن

تعتبر هذه الشريحة ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات بدون إستثناء ومن الآداء الإجتماعي الموجة لهذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة ، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة وتقديم منتجات صديقة لهم وأمينة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشان إستخدام المنتج، والتزام المنظمات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات هذا بالإضافة إلى الإلتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار(الحوري ، زيادات وعبابنة، 2009).

- المسؤولية الإجتماعية تجاه الموردين

ينظر إلى العلاقة ما بين الموردين ومنظمات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون ان تحترم منظمات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها بالإستمرار في التوريد وخاصة لبعض انواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة لمنظمات الأعمال بالإضافة إلى تسديد الإلتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل (الحوري واخرون، 2009).

- المسؤولية الإجتماعية تجاه المالكين والمساهمين

تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المنظمة. وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول المنظمة وموجوداتها (الحوري واخرون، 2009).

- المسؤولية الإجتماعية تجاه المنافسين

العلاقه بين المتنافسين يجب ان تكون منافسه عادلة ونزيهه قائمة على اساس تقديم الافضل للمستهلك وتجنب التسعير أقل من التكلفة لإخراج المنافس من السوق ، وان يعمل الاطراف المتنافسه على عدم الاضرار بمصالح الآخرين كاستقطاب موظفي الشركة المنافسه بطرق غير مشروعة ،او الاساءة لسمعة الشركة المنافسه وما إلى ذلك.

- المسؤولية الإجتماعية تجاه الحكومة

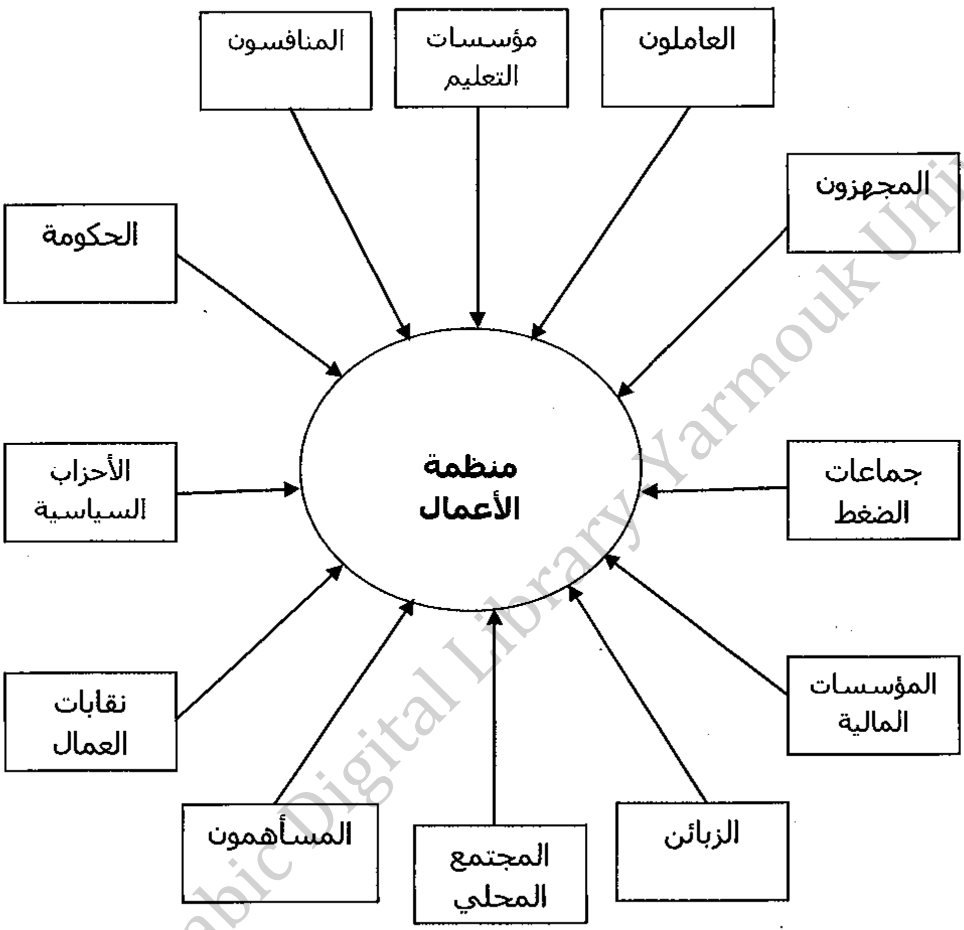
يتم ذلك عن طريق إلتزام المنظمة بالتشريعات والقوانين الحكومية النافذه ، والعمل الاقرار الضريبي الصحيح وتسديد هذه الإلتزامات الضريبية ،كما أنه يطلب من المنظمة تعزيز سمعه الحكومة والدولة بشكل عام في التعاملات الخارجيه.

- **المسؤولية الإجتماعية تجاه جماعات الضغط**

في الماضي لم يكن من يأبه لأولئك الناشطون والمنادون بحقوق الانسان وحماية البيئة والمستهلك وكان ينظر اليهم أصحاب العمل بأنهم متطرفون ومعارضون للعمل والاستثمار ، ولكن اليوم فإن هذه الجماعات هم قوه حقيقيه ضاغطه سياسياً وإجتماعياً واقتصادياً وثقافياً ولهم كلمتهم المسموعه وارائهم المحترمه في مجتمعاتهم ، لذا يجب على المنظمات التعامل الجيد مع النقابات وجمعيات حماية المستهلك لما لها من تأثير على سوق العمل ، كما من الضروري تطبيق التعامل الصادق مع الصحافه ووسائل الإعلام ، والعمل على الصدق والشفافيه بنشر المعلومات المتعلقه بالمنظمة.

الشكل(2):

أصحاب المصالح أو المستفيدون من وجود منظمات الأعمال



المصدر: الغالبي و العامري (2008) .

2.7 هرم Carroll للمسؤولية الإجتماعية :

لتحقيق المفهوم الشامل للمسؤولية الإجتماعية فإن العالم (Carroll) اشار اليها بأنها عبارة عن أربعة عناصر جوهرية مجتمعة وهي العنصر الإقتصادي Economic والأخلاقي Ethical والقانوني Legal والخيري Philanthropy حتى أنه طور مصفوفة يبين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة(Carroll,1991).

المسؤولية الإجتماعية الشاملة = المسؤولية الإقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية.

و فهم هذه العناصر الاربعه للمسؤولية الإجتماعية التي قدمها Carroll يتطلب إيجاد علاقه وثيقه بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في اطار العناصر الإقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه العناصر مطالب اساسية للمجتمع من المفترض تلبيتها من قبل منظمات الأعمال . في حين يتوقع المجتمع من منظمات الأعمال ان تلعب دوراً أكبر فيما يخص العنصر الأخلاقي والخيري ، علما ان الخيري في حقيقتة يمثل رغبات مشروعة للمجتمع من المفترض ان تتبناه منظمات الأعمال. وقد وضع Carroll هذه العناصر بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب اخر فإن استناد اي بعد على بعد اخر يمثل حالة واقعيه ، وكما هو موضح في الشكل (3).

الشكل رقم (3)

هرم Carroll للمسؤولية الإجتماعية .

المسؤولية الخيرية

التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة

المسؤولية الأخلاقية

مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدى إلى أن تعمل بشكل صحيح وحق وعادل

المسؤولية القانونية

إطاعة القانون والذي يعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية

المسؤولية الإقتصادية

تحقيق المنظمة عائداً وهذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى

فترابط العناصر الأربعة يوضحه (الصيرفي،2007) بأن Carroll يرى أن المسؤولية الإجتماعية للمنظمه تشتمل مستوياتها الأربعة ، وأولها يتمثل في كفاءة الآداء الإقتصادي فيجب على المنظمة ان تعمل على إنتاج السلع والخدمات بفعآلية ونجاح ، وأن تسعى لتحقيق مستويات الأرباح المطلوبة، ويجب ان يتم ذلك في ضوء الإلتزام بالقوانين والتشريعات التي تعمل المنظمة في ظلها ، هذا وينتظر المجتمع من المنظمة ان تهتم بالمسؤوليات الأخلاقية التي تعتبر سلوكها الذي يتوقعه

المجتمع منها ،إذ يجب عليها مراعاة العدل والامأنه في معاملاتها مع العاملين بها والمتعاملين معها، أما **المسؤولية التطوعية** التقديرية فترجع إلى مدى شعور وتقدير المنظمة لمتطلبات بيئتها والعمل على المشاركه فيها كإعداد برامج تدريب المعوقين واتاحة فرص العمل وتمويل البرامج الخيرية كذلك تمويل مشروعات التجديد الحضاري وغيرها.

وقد عرف Carroll المسؤولية الإجتماعية على أنها إلتزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به تجاه المجتمع وان من شان هذا الإلتزام ان يعمل على تعظيم الاثار الإيجابيه لنشاطات المنظمات على المجتمع ، وتخفيض الاثار السلبيه لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن . وازاء الإلتزام المشار اليه في التعريف السابق فإن على منظمات الأعمال القيام بأداء عناصر هرم المسؤولية الإجتماعية الانف ذكرها .

المسؤولية الإقتصادية: وتشمل بإختصار المسؤوليات التي تؤدي إلى الإهتمام بالآداء الذي يزيد من ربحية السهم ، والإهتمام والمحافظه على الميزه التنافسيه ، والمحافظه على مستوى عالي من الكفاءة التشغيليه ،والإهتمام بنجاح الوحده الإقتصادية من خلال الإستمرار بتحقيق الأرباح. وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد و الأرباح الكافية بتعويض مختلفة مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم (عزاوي ، مولاي لخضر و بوزيد ، 2012).

المسؤولية القانونية : وتتضمن الأهتمام بالآداء المتسق مع القانون والدولة ، والإستجابة للأوامر المحلية والحكومية المتنوعة ، واطاعة القوانين المتعلقة بالمجتمع ، حيث ان نجاح الوحدة الإقتصادية يعتمد على الإلتزام بالقوانين ، وتوفير السلع والخدمات التي تقابل الحد الادنى للمتطلبات القانونية .

المسؤوليات الأخلاقية : يجب أن تعمل الوحده في ظل المواطنة وأن تمتثل للقوانين واللوائح ، وأن يكون آداؤها متوافقاً مع عادات المجتمع ومعاييرة الأخلاقية. ومع أن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن إحترامها يعد أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح و عادل و نزية (عزاوي واخرون،2012).

كما ان البعد الأخلاقي المجتمعي في إدارة المؤسسات يأخذ على عاتقه الانتقال بالعمل من مفهوم تقديم الخدمة التطوعية إلى تطبيق أوسع يقوم على تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية التي ترتكز على التأمل الدائم في محطات المرور المنجزة بالمؤسسة والتأكد من حاجة المجتمع للخدمة المقدمة اي الانتقال من مفهوم الترف المؤسسي إلى مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع (الحموري ،2009) .

المسؤولية الخيرية: تتطلب ان يكون آداء الوحدة الإقتصادية متفق مع التوقعات الإنسانية للمجتمع ، وان تسهم في زيادة وعي المجتمع ، وان يشترك المدراء والعاملون في النشاطات الطوعية داخل المجتمع ، وتقديم المساعدات التعليميه الخاصه والعامه ، والمساعده الأختيارية في انشاء وتطوير المشاريع التي تعزز نوعية الحياة للمجتمع.

2.8 المسؤولية الإجتماعية بين التأييد والمعارضة:

في عصرنا هذا إرتفع سقف تطلعات المجتمعات لمساهمة منظمات الأعمال بالقيام بالأنشطة الإجتماعية لزيادة رفاهية هذه المجتمعات والإسهام في إزدهارها وتطورها ، فأصحاب المصالح والمالكون خصوصاً لا ينظرون على الفائدة المرجوة من زاوية تحقيق الأرباح وتعظيمها فقط بل باتوا يتطلعون لبناء سمعة طيبة لشركاتهم ويبحثون عن إلتزام أخلاقي من قبل العاملين بعدم التعرض لسمعة هذه الشركات وعدم إثارة أي شبها من دورها ان تضر بشهرة وموثوقيتها لدى المجتمعات ، وبالمقابل فإن العاملين يتوقعون ان تقوم المنظمات بالعمل على تحسين اوضاعهم واوضاع أسرهم والمحافظة على استقرارها ، كما ان الحكومات تأمل بسداد كامل الإلتزامات الضريبية وتطبيق مبدأ تكافل الفرص وحل مشاكل البطالة والفقر من خلال هذه المنظمات.

ويجدر بالذكر ان التوجه السائد الان بخصخصة الشركات المملوكة من قبل الحكومة أدى بالحكومات للتخلي عن كثير من أدوارها الإجتماعية تجاة المواطنين، لذا بات من المفروض إيجاد جهات اخرى تتبنى هذه المسؤولية وبالطبع ستقع هذه المسؤولية على عاتق منظمات الأعمال. وأصحاب رؤوس الاموال للقيام بأدوار الحكومات تجاه المجتمع ، حتى أصبح الدور الإجتماعي لمنظمات الأعمال ومراعاة الجوانب الأخلاقية من قبل أصحاب القرار مطلب مهم .

المعارضون يرون أن دور المنظمات إقتصادي بحت ، فالمسؤولية المترتبة على هذه المنظمات هي تحقيق الأرباح وتعظيمها والعمل على توسع المنظمة ونموها ، ومن أبرز المعارضين لفكرة المسؤولية الإجتماعية هو المفكر الإقتصادي الأمريكي الحاصل على جائزة نوبل "ميلتون فريدمان Friedman Milton " فهو يرى ان الهدف الوحيد لمنظمات الأعمال هي أن تفكر كيف تزيد أرباحها والعمل

على نموها وتوسعها لخلق فرص عمل جديده، حيث يقول " المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال هي كيف يمكن الإستخدام الامثل للموارد المتاحه والانخراط في النشاطات لزيادة الأرباح والمشاركة في المنافسة المفتوحه والحره دون خداع او غش" (Crowther & Aras, 2008) .

كما يرى المعارضون ان المنظمات ستعمل على دعم الحكومات بشكل أكبر بدفع ضرائب اعلى عند زيادة الأرباح ،مما سينعكس على ان الحكومات ستكون قادرة على انشاء مشاريع اكثر وبالتالي سينعكس ذلك على رفع مستوى المعيشه وتطور المجتمعات وتقدمها وزيادة رفاهيتها .

ومن وجهة نظر المعارضين ان التركيز على النشاطات الإجتماعية وزيادة الصرف عليها سيعمل على اضمحلال واختفاء الأهداف الإقتصادية للمنظمات والذي بدورة سيضعف الإقتصاد ومع مرور الزمن سيرتفع سقف مطالبة المجتمعات للأنشطة الإجتماعية التي تقدمها المنظمات مما سيؤدي لتقليل الإهتمام والتركيز على الإنتاجية او الاستثمار في البحث والتطوير.

يقول المعارضيين ان من الضروري التركيز على العامل الإقتصادي للمنظمات وعدم منح بعضها سلطة اضافية قد تفوق في بعض الاحيان قدرة الحكومات ، فعندما تقوم بعض الشركات ذات النفوذ القوي بالانفاق الإجتماعي يعتبر هذا نفوذاً من نوع اخر يضاف إلى ما لديها اصلاً.

ومن النقاط التي إرتكز اليها المعارضون هي مسألة صعوبة المسائلة القانونية والمحاسبه عن الأنشطة الإجتماعية ، فبهدف حصول المنظمات على إعفاءات ضريبية كان من الأجدر أن تذهب لإنشاء مشاريع تسهم في رفعة المجتمع ، سيقدمون كشوفات غير صحيحة ومضخمة بشكل هائل

عن الإنفاق على الأنشطة الإجتماعية، وهذه تعتبر معضلة لعدم وجود معايير مطورة لقياس الآداء الإجتماعي ومدى الإنفاق علية.

من وجهة نظر المؤييديين لئن تتبنى المنظمات للمسؤولية الإجتماعية وأن تخصص جزءً من أرباحها للصرف على الأنشطة الإجتماعية بكافة أشكالها ، فالإلتزامات الأخلاقية للمنظمه بتنفيذ الدور الإجتماعي سيوازن النقد الموجه لهذه المنظمات بأنها تعمل على تكديس الأرباح وتجاهل الكثير من متطلبات المجتمع وكذلك متطلبات العاملين ، فهم يرون ان أرباح المنظمات ستزيد على المدى البعيد عندما يكون هناك إعتقاد إيجابي من المجتمعات بأن هذه المنظمات ملتزمة تجاههم وأنها تساهم في رقي المجتمع ورفاهيته ، وبزيادة تدخل المنظمات في الجانب الإجتماعي فإن ذلك سيقلل من تدخل الحكومة بسن قوانين وتشريعات تلزمها بالصرف على الأنشطة الإجتماعية والتي ستساعدها في إدارة شؤون البلاد، كما سيكون هناك موازنة بين النفوذ الإقتصادي الذي تتمتع به المنظمات والذي يؤثر في حياة الناس وبين مسؤوليتها الإجتماعية ، كما ان الصرف الإجتماعي يعتبر تدبيراً وقائياً لتجنب مشاكل ستحدث عأجلاً أم أجلاً في صورة أحداث شغب أو تمرد او تفشي أعمال لا أخلاقية مرفوضه تخلق توتر غير مرغوب فيه في المجتمعات .

فيما سبق تم إستعراض لاراء مؤيدين ومعارضين لتبني المنظمات للمسؤولية الإجتماعية بما يتعلق بمبادرات طوعية تقوم بها المنظمات من تلقاء نفسها ، ولكن عندما تفرض الحكومات قوانين وتشريعات على بعض الممارسات التي تقوم بها المنظمات مثل ان يكون هناك نسبة من الوظائف مخصصة لأصحاب الاحتياجات الخاصه فإنها حينذاك تكون قانوناً ملزماً لا مسؤولية إجتماعية .

2.9 أسباب تبني المؤسسات مفهوم المسؤولية الإجتماعية وأهم النظريات المفسرة لها:

في خضم العالم المتسارع والإهتمام العالمي المتزايد بالمسؤولية الإجتماعية فإن المنظمات أصبحت تهتم ببذل جهد أكبر تجاه حماية سمعتها في عالم بات كالقرية الصغيره نتيجة الإعلام المفتوح والذي بات يخترق كل بقعة على هذه البسيطه ، وأصبح بإمكانة أن يسجل كل الأخبار المحرجة في أي مكان في العالم ويبثها ليطلع عليها القاصي والداني ، وبوجود عدد متزايد من المنظمات غير الحكومية والتي جل همها مراقبة آداء المنظمات العاملة وتسجل مدى مساهمتها في تنمية المجتمعات المحيطة .

بالإضافة إلى زيادة القلق بشان التغير المناخي ، وقيام العديد من المنظمات باختراق مبادىء حقوق الانسان ، وزيادة الوعي لدى المستهلك ورغبته في التعامل مع المؤسسات الأخلاقية والتي تتبنى قضايا غير تعظيم الأرباح ، وتوجة الايدي العامله المهرة إلى تلك المنظمات المعنية والمهتمه لما يدور حولها وتتفاعل مع قضايا مجتمعاتها ، كل هذا وذاك قاد المنظمات للتفكير ملياً في تطبيق المسؤولية الإجتماعية وحماية نفسها من اخطار تحدق بها طوال الوقت .

وللتركيز الاعمق في الأسباب التي أدت لتطور فكر المنظمات وتوجهها للتبني الجاد لمفهوم المسؤولية الإجتماعية سنستعرض بعض الأسباب التي أدت إلى ذلك (الحموري ، 2009) :

- بوجود مائتين وخمسين شركة كبرى في العالم فإن نصف هذه الشركات باتت تصدر تقارير مستقلة خاصة بالمسؤولية المؤسسية تجاه المجتمع كإجراء معياري.
- تعتبر معايير الاستثمار المجتمعي أخلاقية بالدرجة الأولى،وتتصل بالآداء بعيد المدى للمؤسسات.

- يعتقد مزيد من المستثمرين بأن معايير الاستثمار المجتمعي ضرورية لتمييز الشركات ذات الآداء الإداري الجيد والمؤهلة لاحتلال مواقع بارزة في المستقبل.

- يعتبر الاستثمار المسؤول مجتمعياً هذه الأيام جزءاً مهماً ومتنامياً من المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.

- بات استيعاب الثقافة المؤسسية لمسألة الربط بين مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع والاستراتيجيات المؤسسية يشكل تحدياً كبيراً اليوم. فالمستثمرون والعملاء أصبحوا اليوم أكثر تنوراً كما أنهم شرعوا بالتدريج في إظهار تفضيلهم تجاه المنتجات والخدمات والشركات التي تولي إهتماماً للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات .

-أن عمليات نشر القيم الإنسانية في الأعمال تعمل على تهيئة مناخ العمل الإبداعي الخصب للعاملين، وتتيح لهم فرص الارتقاء الوظيفي، مما يعني تطوير الآداء المؤسسي إلى أعلى درجاته.

- ومع عمليات دمج القيم الإنسانية في الأنظمة الإدارية سننجح بتطوير الآداء المؤسسي، ورفع التنافسية المهنية، وتحفيز الموارد البشرية.

- الشركات مضطرة لبذل جهد أكبر لحماية سمعتها .

- هناك عدد متزايد من المنظمات الغير حكومية التي تراقب آداء الشركات ومدى مساهمتها في تنمية المجتمعات المحيطة بها.

- أصبح بالإمكان تسجيل الأخبار المحرجة في أي مكان في العالم و بثها.

- والان برز القلق بشان التغير المناخي وربما يكون المحرك الأكبر للنمو في صناعة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.

وبالإنتقال للحديث عن النظريات المفسرة لتوجة المنظمات لتبني المسؤولية الإجتماعية وتقديم تقارير حول واقع المسؤولية الإجتماعية في هذه المنظمات ، سنجد ان الحديث يتمحور حول ثلاث نظريات رئيسية تعتبر من أهم النظريات المتعلقة في هذا الخصوص وهي **نظرية الإقتصاد السياسي** ، **نظرية الشرعية** و**نظرية أصحاب المصالح** ، مع ان نظرية الشرعية ونظرية أصحاب المصالح مشتقة من المنظور الحديث لنظرية الإقتصاد السياسي. حيث أستعمل الكثير من الباحثين نظرية الشرعية لتفسير المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات على أنها تطوع، بناءً على العقد الإجتماعي بينها وبين المجتمع، وأستعمل الكثير من الباحثين نظرية أصحاب المصالح لتفسير الواجب الإجتماعي للمؤسسات نحو أطراف المصلحة ، ويأتي تفسير العلاقة بين هذه النظريات كالآتي (براق و قمان ،2012) :

نظرية الإقتصاد السياسي (Political Economy Theory)

تعنى هذه النظرية بدراسة عمليات التبادل بين المجتمعات ومكوناتها بحيث يتخلى الفرد عما يملكة ليحصل بالمقابل على ما يسد حاجته من فرد اخر، فقد ساعدت نظرية الإقتصاد السياسي الباحثين في تفسير العمليات الإجتماعية من السياق الإقتصادي والسياسي والإجتماعي. ويمكن ان يفسر المنظور الحداثي لنظرية الإقتصاد السياسي ممارسة المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات، حيث يركز المنظور الحداثي للنظرية على تفاعلات المجموعات من منظور تعددي جديد، على سبيل المثال العلاقات بين المؤسسات والمستخدمين أو المستهلكين أو مجموعة الضغط.

وقد أُستُخدم في العديد من الدراسات النموذج الحداثي لنظرية الإقتصاد السياسي لشرح ممارسات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات مثل غوثري وباركر سنة 1990، وويليامز سنة 1999.

نظرية الشرعية (Legitimacy Theory)

تشير نظرية الشرعية إلى ان المؤسسات قد تحاول إضفاء الشرعية لتشريع نشاطاتها بنشر تقارير المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات، من أجل الحصول على موافقة ومساندة من المجتمع في دعم إستمرار وجودها، وبالتالي تعتبر المسؤولية الإجتماعية "رخصة للعمل".

وتَعتبر النظرية ان إعداد تقارير المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات هو عقد إجتماعي بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل فيه، يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك واستعمال المصادر الطبيعية وإمكانية إستئجار المستخدمين.

والعقد الإجتماعي مفاده ان أية مؤسسة إنما ترتبط بعلاقة تعاقدية قد تكون صريحة أو ضمنية مع المجتمع ويترتب على العلاقة التعاقدية بين المجتمع والمؤسسة ان تقوم المؤسسة بوظيفتين رئيسيتين هما:

- وظيفة الإنتاج، والتي تتضمن تقديم منتجات أو خدمات نافعة ومرغوبة للمجتمع.

- وظيفة التوزيع، وهنا ليس توزيع المنتجات، بل توزيع العوائد والمكاسب الإقتصادية والإجتماعية على المجموعات المتواجدة في المجتمع بعدالة، والتي تشكل أصلا القاعدة التي تستمد منها المؤسسة مواردها.

ومنه، على المؤسسات ان تعمل بصورة متوازنة وعقلانية على إستخدام موارد المجتمع بكفاءة عآلية وتوزيعه على المجتمع بعدالة، وهذا من شأنه ان يعطي المؤسسة صورة أكثر قبولاً لدى الأطراف

المختلفة، لتجد نفسها في النهاية قادرة على البقاء والإستمرار، وذلك ليس فقط لأنها قادرة على تحقيق الأرباح، بل ولأنها وحدة إجتماعية تلتزم بالمسؤولية الإجتماعية تجاه مجتمعها، وهذا يعني حتمًا إلتزامها بالعقد الإجتماعي نصًا ومضمونًا.

وبما ان الأعراف الإجتماعية ليست ثابتة، فهي تتغير بمرور الوقت الذي يستوجب حاجة المؤسسات إلى الاستجابة لتغيير التوقعات الإجتماعية من أجل ان ينظر إليها على أنها "شرعية".

ويمكن للمؤسسات إعتماد أربع استراتيجيات من أجل الحصول على الشرعية، وذلك من خلال السعي إلى:

- إعلام الجهات المعنية حول الآداء الفعلي.
- تغيير تصورات أصحاب المصلحة دون تغيير التصرف الفعلي للمؤسسة.
- صرف الانظار بعيدا عن أي مسألة مثيرة للقلق.
- تغيير التوقعات الخارجية حول الآداء.

نظرية أصحاب المصالح (Stakeholder Theory)

أشاع فريمان ولأول مرة، في سنة 1984 تعبير أصحاب المصلحة، ويشير التعبير إلى العديد من المجموعات ذات الإهتمامات الخاصة التي تستطيع التأثير على المؤسسة أو تكون متأثرة من قبل

نشاط أو قرارات المؤسسة مثل المستثمرين والمستخدمين والزبائن والحكومة ومجموعات الضغط والمجتمع.

تُسند العديد من البحوث الحديثة المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات إلى نظرية أصحاب المصالح والتي تنص على ان الهدف الأساسي للمؤسسات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من حملة أسهم أو شركاء، وموردين، وموزعين، وزبائن وأيضاً العاملين وأسرهم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. وتعد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات أداة رئيسية للوصول إلى هذا الهدف من خلال تحقيق الاستقرار السياسي والإقتصادي والإجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال.

ويرى عدد من الباحثين ان المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات هي الوسيلة التي تستخدمها المؤسسات لإدارة وتنظيم علاقاتها بكامل المتعاملين معها.

2.10 إستراتيجيات التعامل مع المسؤولية الإجتماعية :

يتمحور الآداء الإجتماعي للمنظمة حول أربعة مواقف أو استراتيجيات تتمثل فيما يلي(الغالبي والعامري ، 2008):

إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني:

و تعرض هذه الإستراتيجية إهتماما بالأولويات الإقتصادية لمنظمات الأعمال دون تبني أي دور اجتماعي لأنه يقع خارج نطاق مصالحها التي يجب ان تتركز على تعظيم الربح و العوائد الأخرى.

فهنا تتجنب المنظمة الانفاق على اي من الأنشطة الإجتماعية وتعمل على التركيز على الأولويات الإقتصادية (مسؤولية إقتصادية بحته : مبدأ حقق أرباح فقط).

الإستراتيجية الدفاعية:

و تعني القيام بدور اجتماعي محدود جدا بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط، و هو لحماية المنظمة من الانتقادات و بالحد الأدنى، و يقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة و ضغوط الناشطين في مجال البيئة. ومن الواضح هنا ان المنظمة تقوم بالحد الأدنى المفروض من الدور الإجتماعي لحماية المنظمة من الانتقادات (مسؤولية قانونية : مبدأ أطع القانون).

إستراتيجية التكيف:

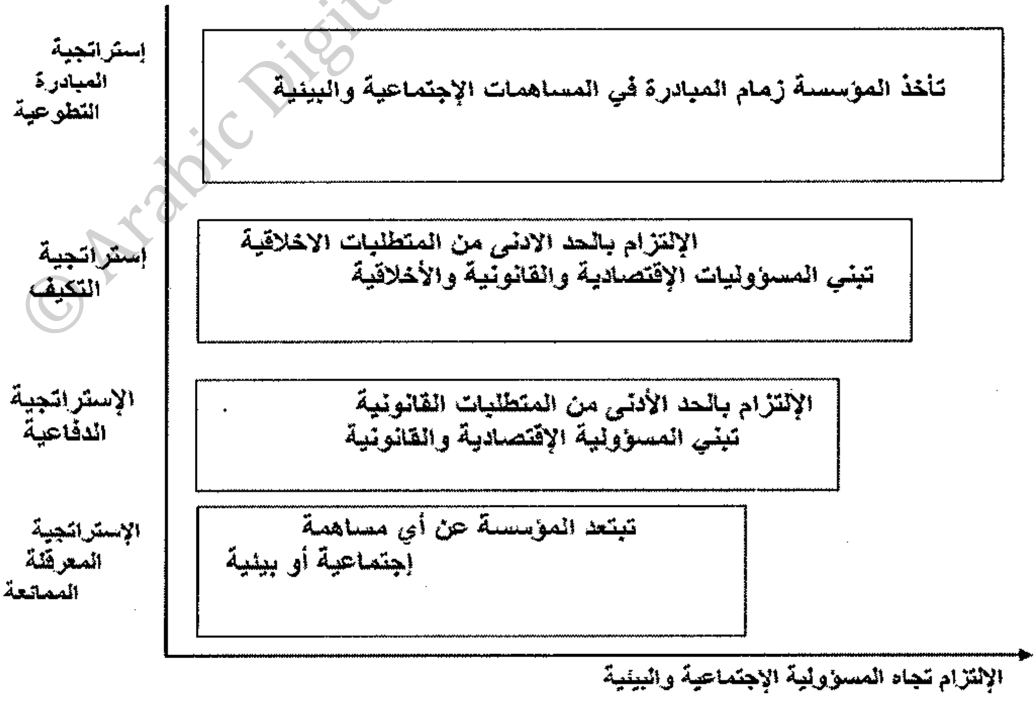
تخطو المنظمة في هذه الإستراتيجية خطوة متقدمة باتجاه المساهمة بالأنشطة الإجتماعية من خلال تبني الانفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية و القانونية إضافة إلى الإقتصادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف و القيم و توقعات المجتمع. وهنا تتبنى المنظمة الانفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضافة إلى الإقتصادية، حيث يكون للمنظمة دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع (مسؤولية أخلاقية : مبدأ اعمل ما هو صحيح).

إستراتيجية المبادرة التطوعية:

تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الإجتماعية و ذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الإجتماعية وفقا لتقديرات المدراء بما يتناسب مع المواقف المختلفة، تتميز هذه الإستراتيجية بأن الآداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائما في الإعتبار ان لا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع و مصلحته.هنا يظهر الدور البارز للمنظمه بأنها تتبنى دور اجتماعي واسع جداً بحيث تؤخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قرارات المنظمة (مسؤولية خبرة : مبدأ ساهم برفاهية المجتمع).

الشكل رقم (4)

إستراتيجيات المسؤولية الإجتماعية



المصدر : راشي ، طارق 2013 ، دور تبني مقاربة المسؤولية الإجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال .

2.11 نبذة عن شركة توزيع الكهرباء :

تأسست شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة عام 1998 ، مملوكةً بنسبة (75%) للحكومة و (25%) لشركة الكهرباء الوطنية ، حيث كان الهدف الرئيسي لإنشائها يتمثل بتركيب وتشغيل وصيانة نظام التوزيع ضمن منطقة الإمتياز ، وتزويد الطاقة للمستهلكين ضمن أفضل المواصفات والمعايير النوعية ، واستكملت عملية الخصخصة إلى شركة كهرباء المملكة لاستثمارات الطاقة بعام 2008 وبنسبة (100%) .

وتقع مكاتب الإدارة الرئيسية للشركة في عمان، كما وتمارس الشركة أعمالها في محافظات الكرك، الطفيلة، معان، العقبة، ومنطقة وادي الاردن والشرقية ، وبلغ إجمالي عدد الموظفين في نهاية عام 2012 ما مقدارة (1209) موظف وموظفة .

2.11.1 مساهمة الشركة في خدمة المجتمع المحلي والمحافظة على البيئة :

إضافة إلى أثر مساهمة الشركة من خلال الخدمة الرئيسية لها في إيصال التيار الكهربائي لمواقع مختلفة، قامت الشركة بمشاركة المجتمع المحلي بالعديد من النشاطات المختلفة، منها تقديم الدعم المالي لبعض الجمعيات الخيرية والأندية الرياضية والاجتماعية، خصوصاً في مناطق عمل الشركة،حيث بلغ مجموع هذه التبرعات (15570) دينار أردني لعام 2012 ، كما ساهمت بإعطاء محاضرات توعية لكافة شرائح المجتمع المحلي عن استخدامات الطاقة الكهربائية والطرق السلمية في التعامل مع التيار الكهربائي، وطرق ترشيد استهلاك الطاقة قامت الشركة خلال نفس العام بتدريب (81) متدرباً لحساب مؤسسات المجتمع المحلي .

وفي مجال البيئة فإن الشركة تؤمن بأن المحافظة على البيئة والصحة والسلامة جزء لا يتجزأ من أعمالها ومن ثقافتها المؤسسية، وتسعى باستمرار نحو تحسينها بحيث تضمن تماشيها مع القوانين والتشريعات التي تصدرها الحكومة ، فالشركة ملتزمة بمراعاة كافة القضايا البيئية عند إعداد خططها وبرامج العمل، كما أنها ملتزمة بالإدارة العلمية والحكيمة لأي تأثيرات بيئية سلبية قد تكون مصاحبة للنشاطات التي تقوم بها وبما يضمن عدم الإضرار بالبيئة والصحة العامة.

2.11.2 المسؤولية الإجتماعية للشركة تجاة الموارد البشرية

تولي الشركة الاهتمام بتأهيل وتطوير الكادر البشري من أجل تحقيق أهدافها وتطوير مستوى إنتاجيتهم، فقد عملت على تطوير وتنمية أداء العاملين فيها، من خلال إيفادهم في دورات تدريبية في مختلف المجالات: الفنية، والمالية، والإدارية، والمشاركة بالندوات والمؤتمرات العلمية الداخلية والمهمات الرسمية ذات الصلة بطبيعة العمل كما استمرت الشركة بمنح موظفيها العديد من الامتيازات الوظيفية منها خصم كهرباء بنسبة (75%) على الاستهلاك الشهري، الاشتراك في صناديق: التأمين الاجتماعي والتأمين الصحي، والإسكان، والادخار، والتأمين الصحي بعد التقاعد، كما تم إشراك جميع الموظفين بأحكام قانون الضمان الاجتماعي، وبوليصة التأمين على الحياة وضد الحوادث، بالإضافة إلى رواتب الثالث عشر، والرابع عشر، والخامس عشر، كما تم صرف منحة دراسية جزئية لأبناء العاملين في الشركة خلال عام 2012، وكذلك الاستمرارية في صرف الحوافز السنوية.

2.12 أهمية المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال:

مع تحقيق تكامل المسؤولية الإجتماعية مع قراراتها وأنشطتها، عندها يمكن للمنظمة تحقيق فوائد هامة مثل (الحموري ، 2009):

- تشجيع عملية إتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتطلعات المجتمع، والفرص المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية ومخاطر عدم تحمل المسؤولية المجتمعية.
- تحسين ممارسات إدارة المخاطر.
- تعزيز سمعة المنظمة، وتشجيع ثقة أكبر للجمهور.
- تحسين تنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية.
- تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين، والتأثير الإيجابي على قدرة المنظمة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم.
- تحقيق الوفرات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد، وخفض استهلاك الطاقة والمياه، وخفض النفايات، واسترداد قيمة المنتجات المشتقة من جانب، وزيادة وفرة المواد الخام.
- تحسين إعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسية المسئولة، والمنافسة العادلة، وانعدام الفساد.
- المنع أو الحد من الصراعات المحتملة مع المستهلكين بشان المنتجات أو الخدمات.
- المساهمة في حيوية المنظمة على المدى الطويل عن طريق تعزيز استدامة الموارد الطبيعية والخدمات البيئية.
- المساهمة في الصالح العام، وتعزيز المجتمع المدني والمؤسسات.

- تحسين الآداء المالي وتخفيض تكاليف التشغيل.
- تحسين الآداء البيئي وتقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ أو تقليل إستخدام المواد الكيميائية الزراعية.
- تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها.
- خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.
- تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية والمبيعات وولاء العملاء.
- زيادة الإنتاجية والجودة والفعآلية والكفاءة الإنتاجية؛ تخفيض الرقابة التنظيمية.

2.13 مظاهر المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال:

أصبحت شركاتنا هذه الأيام تعترف بأهمية العنصر البشري داخل منظماتها ، بل وأصبح يسمى رأس المال البشري لأهميتة كعنصر أساسي في تكوين أي منظمة ، وغدت المنظمات تسعى وبكل جهد بالبحث عن إستقطاب المهارات والأيدي العاملة التي تحقق لها الميزة التنافسية عن غيرها .

ومن دور العنصر البشري الفعال والمهم في أي منظمة ، بدأت المنظمات بالتفكير بإعطائهم إعتباراً خاصاً للمحافظة على المهارات الموجودة لديها وتحقيق كل ما في مصلحتها ، للوصول للأفضل لهذا المورد البشري وبالتالي تحسين آداءة والذي ينعكس على آداء المنظمة بشكل عام ، فكان لا بد من ممارسة دور المسؤولية الإجتماعية تجاهه في كل مراحل الدورة الوظيفية ابتداءً من الإستقطاب

وانتهاءً بتقييم الآداء ، لتكون ممارسة المسؤولية الإجتماعية تقوم الى النظرة التكاملية لكل أصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمة ، فلا نحقق المسؤولية الإجتماعية تجاة المجتمع والبيئة ونتناسى العاملين داخل المؤسسة.

وعلى إعتبار أن أهم اصحاب المصلحة في منظماتنا هو العنصر البشري ، لذلك فمن الواجب ان يتم تقديم الأفضل لة والتقيد بتنفيذ مسؤولية المنظمة الإجتماعية تجاهه والعمل على تطويرها و تطبيق ذلك على أرض الواقع لتحقيق علاقة قوية مابين المنظمة و العاملين فيها.

وحسب حسين والجميل (2009) ، فمن أبرز ممارسات المسؤولية الإجتماعية التي يمكن ان تقوم بها المنظمة تجاة موردها البشري، المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بإلتزام الشركة الواضح والصريح بما تنص علية قوانين العمل والعمال ، وتطابق أنظمة الشركة الداخلية المتعلقة بالعاملين مع هذه القوانين، مع ضرورة أن تقدم الشركة التفسير والتوضيح لهذه القوانين لإقناع العاملين بها وتطبيقها بشكل عادل بين جميع افرادها ، و تعميق دور العاملين في المشاركة في عملية صنع القرار، كما يطلب منها تحقيق مبدأ المساواة بين العاملين وإعتماد سياسة موحدة لجميع الموظفين في توزيع نسبة من الأرباح السنوية و تقديم الحوافز وتكريم العاملين المتفوقين والمبدعين في عملهم ، والعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم ، وأن تقوم الشركة بتقديم خدمات كتوفير وسائل نقل مسكن للعاملين وتغطية الخدمات الصحية للعاملين وعائلاتهم ، ومن الضروري تبني الشركة هموم العاملين وإحتياجاتهم وإيجاد فرصة متساوية لجميع العاملين بتمويل مشاريع صغيرة لهم تدر عليهم دخلاً يمكنهم الإستفادة منه.

كما يجب على الشركة تحمل مسؤولية توعية الموظفين بمعايير السلامة العامة والأمان في العمل، وإطلاعهم على تلك المعايير الموجودة على المستوى البيئي والإجتماعي ، وفي حالة كانت الشركة تهتم بالصناعة فمن الواجب عليها العمل على تعويض العامل الذي تعرض لإصابة عمل أو إعتلال أثناء تواجدة في المهنة ، وأن تقدم الشركة ما يلزم لضمان إلتزام الأفراد بعملهم والحد من الغيابات المتكررة وتقليل إصابات العمل ما أمكن ، كما يطلب منها فتح باب التوظيف للمتخرجين الجدد والعمل على تقوية مهاراتهم وتعزيز قدراتهم ومساهمتهم في مجتمعاتهم وإتاحة فرصة لأصحاب الإحتياجات الخاصة بالتعيينات ومنحهم فرص لإثبات أنفسهم وترقيهم في الشركة .

كما من المفروض تبني مدونة سلوك أخلاقي لمعالجة ممارسات الموظفين المتعلقة بالنزاهه والتمييز ، ومتابعتهم حول إبرام إتفاقيات غير مشروعة أو أي ممارسات مالية تثير الشبهات بالنسبة للشركة وإستحداث الشركة لإجراءات من دورها الحد من إستغلال العاملين لموارد الشركة في إحتياجاتهم الشخصية .

و بشكل أكثر تفصيلاً، فإن المسؤولية الإجتماعية تجاة العاملين تظهر على مستوى كل أنشطة إدارة الموارد البشرية مثل (الإستقطاب ، ممارسة العمل ، تقييم الآداء) وسنتعرف على أبرز النشاطات المتعلقة بكل منها .

- الإستقطاب:

المجال الأول الذي يمر به العاملين في المنظمة هو إستقطاب طلباتهم للتقدم الى الشركة المعنية ، وحسب (الكردي ، 2011) تظهر المسؤولية الإجتماعية في هذا المجال من خلال أن تحدد عملية

الإستقطاب بدقة الإحتياجات المطلوبة وبشكل موضوعي ، والعمل على الموازنة ما بين الإستقطاب الداخلي والخارجي ومنح فرصة لعمال الشركة القدامى بالترفع والترقية ، ثم يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بالصحف الرسمية وإستخدام قنوات الإعلان لذلك لتأمين حق الجميع بالتقدم لهذة الشواغر المطلوبة ، وعدم أهمال أي من الطلبات المقدمة والمتعلقة بالشاغر المطلوب ، كما يجب تحري النزاهه في إجراء الإمتحانات والبعد عن قبول الواسطات والرشاوي أو إستغلال النفوذ ، وأن تكون الإمتحانات الخاصة بتعبئة الشواغر موضوعية ودقيقة وعلى إرتباط بطبيعة العمل المطلوبة ، وعدم التحيز في إختيار العاملين لصالح جنس معين على آخر ، كما يقبل الطعن في النتائج ويتم التحقيق فيها .

- ممارسة العمل:

لتحقيق تنفيذ المسؤولية الإجتماعية في هذا المجال يتوجب على الشركة مراعاة سياسات العمل المتعارف عليها قانونياً وإحترامها وعدم الإخلال بها والعمل على تمكين الفرد اي بما يسمى "تمكين الذات"، ويبرز التمكين هنا عندما تبدأ العوامل الإدراكية للفرد بالتوجه نحو قبول المسؤولية والاستقلالية في اتخاذ القرار، هذا وقد توصل (Spretizer) إلى أن الموظفين المتمكنين، يمتلكون مستويات أكبر من السيطرة والتحكم في متطلبات الوظيفة، وقدرة أكبر على استثمار المعلومات، والموارد على المستويات الفردية، وعلى الرغم من أن التمكين هنا ينظر له على أنه تجربة فردية في التحكم والسيطرة وتحمل المسؤولية، إلا أن هنالك أساليب أخرى، تقوم على التمكين الجماعي وتمكين الفريق (الكردي،2011).

كما يجب صون حقوق العامل المادية من أجور ومرتبات بناءً على عقد مسبق يتفق علية الطرفين ، تحقيق العدالة والمساواة من حيث الأجور والتدريب والترفيع بين موظفي الشركة ، تزويد اي موظف مستجد بوصف دقيق لوظيفتة وتعريفة باللوائح والقوانين المعمول فيها داخل الشركة لمساعدتة على الإندماج في جو العمل ، توفير بيئة عمل ملائمة وتحقيق السلامة العامة في هذة البيئة للتخفيف من إصابات العمل ، فتح باب المشاركة في القرارات الهامة والتي تخص المنظمة والمساهمة في حل المشاكل،عدم ممانعة العمل النقابي والسماح لأي موظف بحق ممارسة هذا الدور بحرية ، توفير حق التدريب والتطوير للموظفين لتحسين آدائهم ومهاراتهم ، لا ضير من إتصال الموظف مع إدارات أعلى من مستواة التنظيمي.

- تقييم الآداء:

فمن أهداف التقييم حسب (الكردي،2012) أنها تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبان جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة ، كما تدفع العامل للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليترقب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنوياً ومادياً.

فعملية تقييم الأداء لأي منشأة لها وأهميتها من أجل تقدمها ونجاحها وتحقيقها لأهدافها المحددة فمن خلال هذه العملية يشعر العاملون بعدالة الإدارة في تقييمها للعاملين فيها، ومن هذا المنطلق فإن العاملين أنفسهم يتفانون في عملهم ويبذلون أقصى جهدهم في سبيل تحقيق أهداف المنشأة ، فمن الواجبات المطلوب مراعاتها لتحقيق المسؤولية الإجتماعية في هذا المجال ، الإلتزام بمعايير دقيقة وتحري الموضوعية والنزاهه في تقييم آداء الموظفين ، تفعيل "مبدأ العقاب والثواب" في عملية تقييم

الآداء فالكفؤ يحفز ويشجع ، والمقصر يعاقب حسب درجة أهمالة وبما يتفق مع القوانين المعمول بها داخل المنظمة ، كما أن الرقابة على الآداء يجب أن تكون بشكل حضاري غير إستعبادي ، بعيداً عن التماس المباشر بين الموظف والمسؤول لتجنب حدوث أي إستفزازات من دورها عرقلة سير العمل.

ولتحسين نوعية الحياة المهنية يمكن أن تتبنى المنظمة عدة من البرامج تكفل تعزيز كرامة العاملين وتطورهم ، وبالتالي إيفاء المنظمة بإلتزاماتها بالمسؤولية الإجتماعية تجاه عامليها ، مما يعني نمو وإزدهار المنظمة وتقدمها ، وحسب (مقدم ،2011) من البرامج التي يمكن للمنظمة تبنيها ان تجعل مكان العمل متجدداً بالمحافظة علية جذاباً فيهيء راحة نفسية للعاملين فية ، القضاء على الروتين والعمل على إعادة تصميم برامج العمل بشكل مستمر ، توفير بيئة صحية تحد من إنتشار الأمراض والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة العامة في موقع العمل والعمل بها.

كما يطلب من المنظمة أن تسعى لإيجاد بيئة عمل توفر الراحة والمتعة من خلال إهتمام الشؤون الإدارية باللوحات الجدارية وتعليق ما يبث روح المرح عليها بالإضافة الى تكريم الموظفين المميزين عليها ، إقامة إحتفالات بالمناسبات السنوية يتخللها أنشطة يكرم من خلالها العاملون ، وضع برامج لأنشطة وفعاليات لامنهجية دورية ويخصص لها ميزانية سنوية يشارك فيها العاملون للخروج من جو الروتين المعتاد ،الإحتفال بمناسبة أعياد ميلاد الموظفين ، الإحتفال بإنجازات الشركة أو إنجازات الأفراد العاملين فيها ، إشاعة روح من المرح وتهيئة جو عمل هادئ .

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

3.1 مقدمة :

نظراً لقلة الدراسات العربية التي تناولت موضوع المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال تجاة الموارد البشرية ، سيقوم الباحث بإستعراض ما توفر من دراسات عربية لها علاقة بموضوع المسؤولية الإجتماعية تجاة الموارد البشرية ، بالإضافة إلى بعض الدراسات الأجنبية.

3.2 الدراسات العربية:

الدراسة التي أجراها (مقري و بليزاك ،2012) بعنوان " أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على تنمية الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال مقاطعة باتنة (الجزائر) "

هدفت الدراسة للتعرف على أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على تنمية الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية و تم أخذ عينة تحتوي على 356 عامل من أفراد مجتمع الدراسة وهو مؤسسة نفطال بمدينة باتنة.

ومن أهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة :

1- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري والبيئي) وتنمية الموارد البشرية.

2- أن المتغيرات الديمغرافية (المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة) تربطها علاقة في أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على تنمية الموارد البشرية .

الدراسة التي أجراها (حسين و الجميل ،2009) بعنوان " المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين وإنعكاسها على أخلاقيات العمل ، دراسة لآراء عينة من موظفي مستشفيات مدينة الموصل" .

هدفت الدراسة إلى تقديم معالم نظرية للمنظمات (مستشفيات الموصل) عن مفهوم أخلاقيات الإدارة وأخلاقيات العمل ومفهوم المسؤولية الإجتماعية ، والتعرف على آراء المبحوثين (اطباء ، فنيين ، اداريين) حول الإهتمام بأبعاد معينة للمسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات العمل كما تم اختيار عينه البحث من مجتمع مستشفيات مدينه الموصل وبلغت حجم العينه (48) شخصاً .

ومن أهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة :

1- يعد مفهوم أخلاقيات العمل من المفاهيم التي نالت إهتمام معظم المنظمات المعاصرة اليوم لأن الإهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الاساسي لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها فضلاً عن الإهتمام بمفهوم آخر ألا وهو المسؤولية الإجتماعية .

2- هنالك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين إذ يجب على المنظمات الإنتباه إليها والأخذ بها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم وإهتمامهم بالمنظمة التي يعملون فيها وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المنظمة التي تعمل في ظل المنافسة وتحديات البيئة ومن أهمها العولمة .

3- كما خلصت الدراسة إلى أن جميع أفراد العينه متفقون على أهمية أبعاد المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين في المستشفيات وضرورة توفيرها وبالاخص تقديم الخدمات الصحية ومنع تسرب العاملين باي شكل من الاشكال وبث الروح المعنوية لهم وحثهم دوما على المزيد من العمل .

الدراسة التي أجراها (عليان،1994) بعنوان " واقع المسؤولية الإجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجه في سوق عمان المالي ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الإجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجه في سوق عمان المالي من خلال رصد ممارسات هذه الشركات لأنشطة المسؤولية الإجتماعية ذات العلاقة بالمجتمع والعاملين فيها بالاضافه إلى فلسفة ادارة الشركات نحو ممارسة المسؤولية الإجتماعية ، وكانت العينه جميع الشركات المساهمة العامة والمدرجه في سوق عمان المالي وتنطبق عليها شروط حددها الباحث في بحثه ، حيث بلغ حجم العينه 60 شركة مساهمه عامه من أصل 122 شركه مدرجه في سوق عمان المالي.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة :

1- وجود علاقة إيجابية بين التقيد بالمسؤولية الإجتماعية وتحسن الآداء في العمل .

2- لاتوجد فلسفة معارضة أو مؤيده للمسؤولية الإجتماعية لهذه الشركات .

3- تقوم الشركات بمسؤوليتها الإجتماعية تجاه المجتمع والموظف .

الدراسة التي أجرتها (ضيافي،2010) بعنوان "المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيف يمكن أن تكون المؤسسة مسؤولة اجتماعياً عن مواردها البشريه بالتطرق إلى للأداء الاجتماعي للمؤسسة بشكل عام واتجاه العاملين بشكل خاص وتم تطبيق الدراسة على مؤسسة " شيالي للأنابيب " في الجزائر ، حيث بلغ حجم العينه 20 عاملاً بين رئيس ومرؤوس من العاملين في هذه المؤسسة .

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

1- تبني المؤسسات لمسؤوليتها الإجتماعية تحقق فوائد عديده للمجتمع كتقديم السلع الصحية والمحافظه على البيئة وزيادة ولاء العاملين ،وللمؤسسة من خلال خلق العلاقات الجيده مع المساهمين والمستهلكين والعمال .

2- المحاسبة عن المسؤولية الإجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الإهتمام وضرورة الافصاح عن الأنشطة الإجتماعية التي تقوم بها المؤسسة كصحة العاملين وتلوث البيئه وما إلى ذلك.

3- فمن واجب المؤسسات أخذ العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الإجتماعية اتجاه العاملين بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم وإهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة.

الدراسة التي أجرتها (مقدم، 2011) بعنوان " سياسات و برامج المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال "

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مظاهر و أشكال المسؤولية الإجتماعية التي تمارسها المنظمة لمصلحة الموارد البشرية بدراسة حالة ثلاث شركات عربيه وهي : شركة الخليج لصناعة البتروكيماويات (البحرين) ، شركة أبو ظبي للمطارات ، شركة سوناطراك الجزائرية.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة :

1- المسؤولية الإجتماعية هي مفهوم يؤكد على أهمية أن تعلب المنظمة دورا تجاه كل الأطراف المتعاملة معها، فالمنظمة ليست وحدة آلية و لا آلة إقتصادية لصنع النقود من أجل حملة الأسهم، و أنما هي وحدة إقتصادية اجتماعية تؤثر و تتأثر بأطراف متعددة هم أصحاب المصلحة.

2- تختلف سياسات و برامج المسؤولية الإجتماعية للموارد البشرية من منظمة أعمال لأخرى، فنجد أن هذه السياسات موجودة بكثرة و أكثر تميزا في المنظمات الكبيرة، في حين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة يقتصر الأخر علي الإلتزام بالمسؤولية القأنونية تجاه العاملين في المنظمات.

3- و ترتبط أيضا الميزانية المخصصة لهذه البرامج بالآداء المالي للشركات، حيث أن البرامج المخصصة لتنمية و تطوير الموارد البشرية تحتاج إلى قدرات مالية كبيرة قد لا تتوفر لدى كل منظمات الأعمال.

الدراسة المقدمة من (التويجري، 1988) بعنوان "المسؤولية الإجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية "

حيث هدفت الدراسة لتكوين فكرة أعمق واشمل عن مفهوم المسؤولية الإجتماعية لدى المدراء العرب حيث كانت المعلومات المتوفرة عن هذا الموضوع في ذلك الوقت شحيحة وجاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء و للتوسع في المفهوم وإبرازة واظهارة بشكل أفضل للمدراء العرب، كما كان الباحث يهدف للتعرف على مدى توافر المسؤولية الإجتماعية في الهيكل الاداري للمنشات السعودية وتقديم فكرة حول المسؤولية الإجتماعية ومساهمتها في بناء المجتمعات وتطورها .

وكانت عينة المجتمع عبارة عن 110 منشأة سعودية (45 خدمات ، 65 من قطاع الصناعه).

ومن أهم نتائج هذه الدراسة :لاحظ الباحث عدم تجاوب وتفاعل المنشات مع المجتمع وكانت المساهمات والمشاركات شحيحة قياسا بقدرات تلك المؤسسات المالية وخبراتها الإدارية، وكان دور هذه المؤسسات هو دور طوعي لا أكثر ولا تلام هذه المؤسسات أن تناستها أو تخلت عنها .

الدراسة التي أجراها (د. فالح الحوري وآخرون،2009) بعنوان " إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الإجتماعية ، دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية "

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى إهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه أصحاب المصلحة (المجتمع المحلي، الموظفين، الزبائن، الموردين،

البيئة، المساهمين)، حيث حيث أن عينة الدراسة كانت 537 موظف وموظفة في شركات الاتصال الخلوية في الاردن .

ومن أهم نتائج هذه الدراسة :

وجد الباحثون أن هناك إهتمام عالي من قبل شركات الاتصالات الخلوية الاردنية بالمسؤولية الإجتماعية ، و وجود أثر معنوي لأبعاد المسؤولية الإجتماعية مجتمعة في الصورة الذهنية المرغوبة من قبل الشركات المبحوثه .

الدراسة التي أجراها (خيرة و عبد ا للطيف،2012) بعنوان "المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال "

بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ، حيث هدف هذا البحث إلى محاولة الربط ما بين المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين وأخلاقيات العمل في منظمات الاعمال.

وكان من أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

1- يعد مفهوم أخلاقيات العمل من المفاهيم التي نالت إهتمام معظم المنظمات المعاصرة اليوم لأن الإهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الأساسي لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها فضلا عن الإهتمام بمفهوم آخر ألا وهو المسؤولية الإجتماعية التي كانت تعبر في الماضي خلال فترة الستينات عن تعظيم الربح أما في الوقت الحاضر أصبح المفهوم يقترن مع الجانب الاجتماعي للمنظمة .

2- هنالك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين إذ يجب على المنظمات الأنتباه إليها والأخذ بها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم وإهتمامهم بالمنظمة التي يعملون فيها وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المنظمة التي تعمل في ظل المنافسة وتحديات البيئة ومن أهمها العولمة .

3- هناك العديد من السياسات والبرامج التي يمكن أن تتوجه بها منظمات الأعمال لممارسة المسؤولية الإجتماعية للعاملين فهي قد تشمل التكوين والتدريب،تحسين ظروف العمل ،برامج تحسين نوعية الحياة ،أنشطة حماية البيئة،إصدار مدونات السلوك و أخلاقيات الأعمال،إحترام قوانين العمل .

الدراسة التي قامت بها (رفيقة ،2013) بعنوان "أثر تطبيق المسؤولية الإجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة حالة ايلاف ترين ،الضياء ،ليند غاز في ولاية ورقلة"

وكان هدف الدراسة التعرف إلى مدى تأثير تطبيق المسؤولية الإجتماعية على تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وكان من أهم نتائج هذة الدراسة أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتبنى موضوع المسؤولية الإجتماعية في حدود طاقاتها وباختلاف القطاع الذي تنشط فية كما يوجد علاقة طردية وارتباط بين تبني أبعاد المسؤولية الإجتماعية وأداء المورد البشري في هذة الموسسات وتتأثر بها ايجاباً .

الدراسة التي قام بها (شرفي،2012) بعنوان "دور المسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال ، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك- الجزائر"

هدفت الدراسة إلى التعرف على المدى الذي وصلت إليه المؤسسات الجزائرية في تبني مفهوم المسؤولية الإجتماعية وأثر تبني هذا المفهوم على الميزة التنافسية .

ومن أهم نتائج هذه الدراسة أنه يمكن لمنظمة الأعمال أن تحقق أرباحا على المدى البعيد كلما زادت من دورها الاجتماعي، ودعمت الأنشطة الإجتماعية فهذه الأخيرة تعتبر بمثابة استثمار مستقبلي لهذه الشركات ، كما يمكن أن تكتسب منظمات الأعمال سمعة وتعزز من ميزتها التنافسية عندما تمارس وتدعم أنشطتها الإجتماعية، فقد أثبتت الدراسات زيادة الأرباح للشركات ذات الدور الاجتماعي بنسب أكثر من غيرها. و حتى تنجح منظمات الأعمال في تطبيق المسؤولية الإجتماعية يجب عليها أن تؤمن المنظمة بقضية تطبيقها نحو أصحاب المصلحة بما فيهم العاملين، وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها إبتداءً من أصحاب الشركات، مروراً بمديريها التنفيذيين، إنتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور، وأن يصبح هذا النشاط جزءاً رئيسياً من أنشطة الشركات يتم متابعته من قبل رئيس الشركة، كما يتم متابعة الأنشطة التجارية، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها، تماماً كما توضع مخططات المبيعات وغيرها.

3.2.1 خلاصة الدراسات العربية :

1- ركزت الدراسات العربية على البحث عن مدى تطبيق المسؤولية الإجتماعية في المنظمات العربية المبحوثة ، وكانت النتائج مرضية حيث أثبتت أغلبها وجود توجة موحد لهذه المنظمات بتبني المسؤولية الإجتماعية ، ولكن يختلف مستوى التبني بإختلاف حجم المنظمة ، ومدى الإنفاق على المسؤولية الإجتماعية مرتبط بالآداء المالي لهذه المنظمات .

2- أثبتت الدراسات أن تبني المسؤولية الإجتماعية بشكل عام وتجاة الموارد البشرية بشكل خاص ، يعمل على تحسين أداء العاملين في المنظمة كما يؤدي إلى زيادة الإنتماء لديهم و تعطيهم دافعاً أكبر للمحافظه على الشركة والعمل الجاد والخالص للإرتقاء بمستوى أدائها ، كما ترفع من نسبة الإلتزام بقوانين وأخلاقيات العمل .

3- أثبتت الدراسات العربية أن تبني المنظمات للمسؤولية الإجتماعية يعمل على تحقيق أهدافها الإقتصادية وبالتالي تحقيق الأرباح ، كما يعكس صورة ذهنية مميزة لدى الجمهور تعزز من سمعة المنظمة ، فهو بإعتبار إستثمار مستقبلي لهذه المنظمات يعمل على تقوية ميزتها التنافسية .

3.3 الدراسات الأجنبية:

الدراسة التي أجراها (Rehman et *al.*, 2010)

"Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance "

حيث تم عمل الدراسة في الباكستان وكانت عينة الدراسة (371) عامل محترف من عده قطاعات ، و خلصت الدراسة بالنتائج التالية :

1- هناك علاقة إيجابية قوية بين إجراءات المسؤولية الإجتماعية للشركات والإنتماء التنظيمي للعاملين ، بمعنى كلما زاد التزام الشركات بمسؤوليتها الإجتماعية تجاه الموظفين زاد ولاء وإنتماء هؤلاء الموظفين لشركتهم .

2- وجدت علاقة إيجابية بين إجراءات المسؤولية الإجتماعية للشركات و أداء هذه الشركات، بحيث تحسن أداء الشركات بزياده إلتزامها بمسؤوليتها الإجتماعية .

3- وجدت علاقة إيجابية بين الإنتماء التنظيمي للعاملين وأداء الشركات .

الدراسة المقدمة من (Kumar,Amit et *al.*,2012)

"Corporate Social Responsibility- case study of TATA Group "

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم المسؤولية الإجتماعية وطبقت هذه الدراسه على TATA Group لمعرفة مستوى تطبيق المسؤولية الإجتماعية في هذه المجموعه.

وكانت نتائج هذه الدراسة كالتالي :

1- بما أن العمل جزء لا يتجزأ من النظام الإجتماعي فهو يترتب عليه الإهتمام بالإحتياجات المتنوعة لمجتمعية الداخلي والخارجي .

2- إنخراط الشركة في تطبيق المسؤولية الإجتماعية يؤدي لتعزيز علاقة صحيه متجانسه بين المجتمع والشركه مما يسمح بتبادل المنافع بينهما .

3- قيام الشركه بمسؤولياتها الإجتماعية يولد صوره عامه أفضل عن الشركه وبالتالي تصبح جاذبه للزبائن، والموظفين الاكفياء وكذلك المستثمرين .

الدراسة التي قدمها (Stawiski,sarah et *al.*, 2010)

"Employee Perceptions of Corporate Social Responsibility"

هدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد استثمار الشركات في تبني المسؤولية الإجتماعية ، وهل تبني فكرة المسؤولية الإجتماعية تؤثر على مواقف المدراء و الموظفين وأدائهم .

وكانت أبرز نتائج هذه الدراسة :

1- أن تطبيق سياسات المسؤولية الإجتماعية يعود على الشركه بمنافع خارجيه منها زياده السلوك الشرائي لدى الزبائن و الوصول لنسب عاليه من رضا الزبائن وبالتالي الحصول على مرابح اعلى

2- عندما يكون لدى الشركة مبادرات المسؤولية الإجتماعية يصبح الموظفين أكثر فخرا والتزاماً تجاه المنظمة وذلك لأن الهويه الشخصية للموظف مرتبطة جزئيا في الشركات التي يعمل بها.

3- الشركات لديها إمكانات هائلة لإحداث تغيير في مجتمعاتهم المحلية والبيئة من خلال الاستثمار في مبادرات المسؤولية الإجتماعية للشركات.

4- على الرغم من أن الفوائد الفورية قد تكون قليلة، لكن أهمية المسؤولية الإجتماعية للشركات سوف تزيد في السنوات القادمة حيث أن الناس أصبحت أكثر إهتماما في الآثار الإجتماعية والبيئية للشركات.

5- القادة الذين يطبقون فكرة المسؤولية الإجتماعية للشركات تكون منظماتهم قادرة على إتخاذ القرارات الأكثر صواباً .

الدراسة المقدمة من (Stancu,Alin et *al.*,2011)

"The Impact of Corporate Social Responsibility on Employees"

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية إدراك ومشاركة الموظفين في أنشطة المسؤولية الإجتماعية التي يقدمها لهم أصحاب العمل وما موقفهم تجاه ذلك ، حيث تم عمل إستبيان إلكتروني على شبكة الإنترنت وشارك في (245) شخص وكان من أهم النتائج مايلي :

1- غالبية المستطلعين يعتبرون أن إحترام حقوق الموظفين ، والأجور العادلة والسلامة في العمل هي الأبعاد الأكثر أنتشارا في تحقيق مفهوم المسؤولية الإجتماعية.

2- أظهر البحث أن النساء هن أكثر عرضة للأنخراط في أنشطة المسؤولية الإجتماعية للشركات مقارنة بالرجال.

3- ومعظم المستطلعين هم على بينة من أنشطة المسؤولية الإجتماعية للشركات ، ولكن القليل ممن يشاركون فعلا في هذه الأنشطة.

الدراسة المقدمة من (Iatridis,2011)

"The Influence of Corporate Social Responsibility on Business Practice: The Case of International Certifiable Management Standards"

حيث هدفت الدراسة إلى إستكشاف تأثير المسؤولية الإجتماعية للشركات على ممارسة الأعمال في المنظمات ، وكانت عينة البحث 211 شركة بين صغيرة ومتوسطة وكبيرة الحجم ، حيث استخدم طريقتين لجمع المعلومات ، وهما توزيع الإستبانة لجمع المعلومات عن دوافع الشركات لإعتماد المعايير الدولية للادارة ، وإجراء مقابلات مع المعنيين (مدراء الشركات) بهدف إكتساب فهم أعمق للقضايا التي شملها المسح ، وكانت أهم نتائج الدراسة :

1- ممارسات المسؤولية الإجتماعية للشركات تفشل في التأثير على ممارسة الأعمال التجارية وأصبحت هذه الممارسات جزءا من أنشطة الشركة اليومية.

2- إعتماد الشركات ممارسات المسؤولية الإجتماعية مثل تحقيق المعاييرالدولية للادارة من قبل الشركات هو بالأحرى مدفوعا بأسباب تنافسية وشرعية ، ومن مصلحة تلك الشركات دمج ممارسات المسؤولية الإجتماعية للشركات في عملياتها.

3- تنفيذ ممارسات المسؤولية الإجتماعية للشركات مثل تحقيق المعاييرالدولية للادارة يعاني من عدم الكفاءة في الطريقة التي يتم فيها تنفيذ هذه الممارسات، مما يؤدي في حقيقة الأمر أن الحكومة تدفع ضريبة كلامية في تنفيذ ممارسة المسؤولية الإجتماعية للشركات.

الدراسة التي أجرتها (Mensah,2009)

"The Role of Corporate Social Responsibility on Sustainable Development – A Case Study of the mining community in the Obuasi municipality".

هدفت الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الإجتماعية للشركات وأثرها على التنمية المستدامة للناس الذين يعيشون في مجتمع تعدين الذهب، أوبواسي في منطقة أشأنتي في غأنا ، حيث استخدم الباحث طريقة المسح الميداني وإجراء المقابلات المباشره في بحثه ، وكانت أهم النتائج أن الأثر السلبي لعمليات التعدين على البيئة والاقتصاد والثقافة من المجتمع المحلي هائلة جدا فالمزارعون يفقدون أراضيهم لإفساح المجال لعمليات الشركة، ومصادر مياه الشرب ملوثة بشكل كبير مع المواد الكيميائية ، ومن جهة اخرى فأن شركات التعدين تسهم شيئا قليلاً للمجتمع بتأمين العمل والقضاء

على البطاله ولكن الخوف هنا هو أن هذه المشاريع والسياسات لا يمكن أن يقال أنها كافية لضمان التنمية المستدامة للناس الذين يعيشون في المجتمع .

الدراسة التي أجراها (Smissen,2012)

"The value of Corporate Social Responsibility for consumers"

وهدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق المسؤولية الإجتماعية وأثرها على المستهلكين ، وكانت عينة الدراسة مجموعه من الرجال والنساء من مختلف الأعمار الذين يرتادون متجر Bio planet في جنت وكانت أهم نتائج الدراسة مايلي :

1-أن معظم المستهلكين اللذين جرى عليهم المسح يربطون المسؤولية الإجتماعية للشركات في معظم الأحيأن مع البيئة ، بينما في الواقع أن البعد البيئي جزء واحد من اجزاء المسؤولية الإجتماعية .

2-مستوى الوعي بين أفراد العينة فيما يتعلق بأنشطة المسؤولية الإجتماعية للشركات كان منخفضا إلى حد ما ، فالمستهلكين لا يدركون دائما ما هيه أنشطة المسؤولية الإجتماعية للشركات إذ يرون أنها تقتصر على الاعمال الخيرية والبيئه فقط .

الدراسة التي قدمها (Gond,j et al., 2010)

"Corporate Social Responsibility Influence on Employees"

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على توقعات الموظفين من المسؤولية الإجتماعية وكيف تؤثر على مواقفهم وسلوكهم في مواقع العمل والتي تؤثر على الآداء في نهاية المطاف.

وكانت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن ما تقوم به الشركة للمجتمع هو وسيلة للتأثير على تصورات الموظفين لمنظمتهم ، حيث بينت هذة الدراسة أن المسؤولية الإجتماعية للشركات يمكن أن تؤثر على ديناميكيات التبادل الاجتماعي داخل الشركة ، و إعتماد المسؤولية الإجتماعية للشركات تحدد المواقف والسلوكيات في مكان العمل ويمكنها أن تعزز أداء الشركات في نهاية المطاف.

الدراسة التي أجراها (gross,2011)

"Corporate Social Responsibility and Employee Engagement: Making the Connection"

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية ومشاركة الموظفين .

حيث كانت أهم النتائج:

1- تبين البحوث أن المبادرات الإجتماعية للشركات يمكن أن تكون بمثابة العنصر الفعال لبرامج التسويق الداخلي من خلال تلبية احتياجات الموظف ، وبالتالي فأن المسؤولية الإجتماعية للشركات هو النشاط القادر على إنتاج عوائد كبيرة لكلاً من الموظف والشركة.

2- هناك أدلة متزايدة على أن أنشطة المسؤولية الإجتماعية للشركات هي وسيلة مشروعة ومقنعة وذات أهمية متزايدة لجذب الموظفين الأكفياء والاحتفاظ بهم.

الدراسة المقدمة من (Bauman and Skitka, 2012)

"Corporate social responsibility as a source of employee satisfaction"

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق المسؤولية الإجتماعية على تحقيق رضا الموظفين وتعميق علاقتهم بشركاتهم ، وكان من أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أنه يوجد أربعة حاجات نفسية أساسية تتوفر للموظف في حال تطبيق المسؤولية الإجتماعية للشركات والتي يمكن أن تؤثر على علاقة الموظفين مع شركاتهم ، فتطبيق المسؤولية الإجتماعية يعمل على توفير الشعور بالأمن والسلامة والتي تتأتى من الوفاء بالإحتياجات المادية للموظفين، تصبح الثقة بالنفس لدى الموظف أعلى لأنها تنبع من هوية اجتماعية إيجابية، تصبح مشاعر الأنتماء لدى الموظف أقوى وتوفر بيئة اجتماعية صحية كقيمة مهمة، احساس الموظف بمدى أهمية وجودة كعنصر بشري أكثر من العمل نفسة.

الدراسة التي قدمها

(Institute for Crisis Study and Alternative Development Strategy,2011)

"The Impact of Corporate Social Responsibility on Workers and trade Unions in Indonesia"

وكان هدف الدراسة أنه كيف يمكن إستخدام المسؤولية الإجتماعية للشركات كأداة لتحليل وجهة نظر العمال ، وكيف يمكن أن تقوي سلطة المفاوضة لدى العمال ، حيث طبقت الدراسة على أربعة شركات كبرى في أندونيسيا (Gamma, Zeta, Kappa, sigma).

وكان من أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ، أن تنفيذ المسؤولية الإجتماعية للشركات يسهم في رفاهية العمال بالإضافة إلى ما تم تضمينه بالفعل في قوانين العمل أو في إتفاقيات العمل الجماعي. ولكن اثبتت الدراسة أنه في واقع الشركات المدروسة في أندونيسيا أن المسؤولية الإجتماعية للشركات هو غطاء تتستر فية الشركات لإظهار رعايتها لعمالها وتسليح نفسها بالأدوات اللازمة لإقناع النقابة للتعاون مع الإدارة بينما الواقع يعكس غير ذلك . وبالتالي كنتيجة لهذه الدراسة تبين أن تشكيل وتطوير النقابات هو ضروري للعمال لتجنب إنتهاك حقوقهم، والسيطرة على تنفيذ المسؤولية الإجتماعية للشركات بالإتفاق الجماعي مع الشركة الأم.

الدراسة المقدمة من (Abdullah and Abdul Rashid,2012)

"The Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) Programs and its Impact on Employee Organizational Citizenship Behavior"

وكانت تهدف الدراسة إلى مراقبة تنفيذ برامج المسؤولية الإجتماعية للشركات ، وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية بين الموظفين . وكان مجتمع الدراسة 350 موظفاً من العاملين في الشركات الواقعة في منطقة الساحل الشرقي في ماليزيا ، حيث تم اختيار منهم 154 عينة عشوائية .

حيث كانت نتائج الدراسة أن تنفيذ برامج المسؤولية الإجتماعية للشركات لديها تأثيرات كبيرة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين وهو ما يتفق مع دراسات اخرى في هذا المجال .

3.3.1 خلاصة الدراسات الأجنبية :

1- إتفقت معظم الدراسات الأجنبية على ان تطبيق مبدأ المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال يساهم بدرجة كبيرة في تحسين مستوى أداء هذه المنظمات عن طريق تحسن أداء العاملين فيها ، كما يزيد من إنتمائهم للمنظمة التي يعملون لديها ، ويعزز لديهم الإنتماء التنظيمي وسلوك المواطنة

2- تطبيق المسؤولية الإجتماعية يؤدي لتعزيز علاقة المجتمع الداخلي ببعضة -العاملين- وبناء جو عمل صحي متجانس ، كما لها دور بتحسين علاقة المنظمة بالمجتمع الخارجي -المستهلكين ، الموردين ،المستثمرين - وبالتالي تعزيز سمعة المنظمة وتحقيق أفضل للأرباح من خلال تحقيق سلوك شرائي أفضل مقترناً برضى الزبائن .

3- التأكيد على أن تطبيق المسؤولية الإجتماعية يعتبر إستثمارا مستقبلياً تقطف ثمارة لاحقاً ، ومردودة الحالي سيكون بسيطاً مقارنة بالمستقبل ، كما أنها تكسب المنظمة ميزة تنافسية .

4- أظهرت نتائج الدراسات الأجنبية على أن غالبية المستطلعين يركزون على الأعمال الخيرية ، حماية البيئة ، إحترام حقوق الموظفين والأجور العادلة والسلامة العامة كمثال على تطبيق المسؤولية الإجتماعية .

3.4 مقارنة بين الدراسات العربية والأجنبية :

بعد مراجعة الدراسات العربية والأجنبية ومجموعة الأدبيات المتعلقة بموضوع المسؤولية الإجتماعية بشكل عام والمسؤولية الإجتماعية تجاة الموارد البشرية بشكل خاص ، إرتأى الباحث إلى إجراء مقارنة بين الدراسات العربية والدراسات الأجنبية ، وذلك على النحو التالي :

1- هناك إختلاف في القناعات بين مدى فهم المسؤولية الإجتماعية للمستطلعين في الدراسات العربية والدراسات الأجنبية ، حيث يرى المستطلعون في الأولى أن المسؤولية الإجتماعية هي مظلة عامة وشاملة لكل أصحاب المصلحة المرتبطين في المنظمة (بيئة ، عاملين ،موردين ، مستهلكين ، مستثمرين) ، بينما في الأخيرة يروى أغلب المستطلعين أنها مرتبطة بالبيئة وقضية أجور العاملين وإحترامهم فقط.

2- إتفقت نتائج الدراسات العربية والأجنبية على أن تبني مبدأ المسؤولية الإجتماعية بشكل عام وتجاة الموارد البشرية بشكل خاص ، يعمل على تحسين أداء العاملين وزيادة انتمائهم وولائهم

للمنظمة ، والذي ينعكس إيجاباً على أداء المنظمة ككل ، لذا هو بالفعل إستثمار مستقبلي للمنظمة وله عظيم الأثر والفائدة التي ستعود على المنظمة ، كما أنة سيعزز سمعة المنظمة ويحقق لها ميزةً تنافسية ، وبالتالي تقدم المنظمة عن مثيلاتها وتحقيق أهدافها الإقتصادية .

3- في الدراسات العربية معظم الشركات المبحوثة هي شركات كبرى ومعروفة ولديها إمكانات مادية لتغطية تكاليف تبني المسؤولية الإجتماعية بكل جوانبة ، بينما إعتمدت الدراسات الأجنبية في إستطلاعاتها على مختلف أحجام الشركات صغيرة متوسطة وكبيرة، حيث يبين ذلك أن مفهوم المسؤولية الإجتماعية متقدم ومتطورفي البلدان الأجنبية ، في حين تكون الشركات الكبرى فقط في البلدان العربية محط الأنظار دون سواها من باقي الشركات في تطبيق مبدأ المسؤولية الإجتماعية تجاة الموارد البشرية .

3.5 مايميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة :

1- قدمت هذه الدراسة إطاراً نظرياً بينت فيه ممارسات وأشكال المسؤولية الإجتماعية التي تقدمها المنظمة تجاة مواردها البشرية، كما استعرضت تاريخ المسؤولية الإجتماعية منذ نشأتها والأدبيات المتعلقة بذلك .

2- تناولت الدراسة الحالية موضوعاً دقيقاً في مجال المسؤولية الإجتماعية الواسع، ألا وهو المسؤولية الإجتماعية تجاة الموارد البشرية ، وهو موضوع ندرت الدراسات العربية حولة .

3- كان مجتمع هذه الدراسة شركة توزيع الكهرباء وهي شركة حيوية وذات أهمية بالغة بين منظمات الأعمال الأردنية ، كما أنها تعتبر واحدة من دعائم الإقتصاد في الأردن.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

4.1 مقدمة:

يهدف هذا الفصل الى توضيح المنهجية المتبعة في الدراسة ، مجتمع الدراسة ، عينة الدراسة ، طرق جمع المعلومات والبيانات ، تطوير أداة القياس ، وما تم اتباعة من اجراءات للتأكد من مدى صدق الأداة المستخدمة، الاجراءات المتبعة في توزيع أداة القياس ، كذلك تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ، واخيراً اهم محددات هذه الدراسة.

4.2 تصميم الدراسة:

تعتمد عملية تصميم الدراسة Research design على هدف الدراسة ومشكلتها ، وتستخدم بعض الدراسات الاستكشافية التحليلية Exploratory study اسلوب المسح القطاعي Cross Section Studies لما يوفرة هذا الاسلوب من امكانية تعميم نتائج الدراسة.

تم تطبيق اسلوب المسح القطاعي في هذه الدراسة على شركة توزيع الكهرباء التي تعود ملكيتها للقطاع الخاص ، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الاستكشافية التحليلية القليلة التي بحثت موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه مواردها البشرية على حد علم الباحث .

4.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة توزيع الكهرباء في إداراتها الست (عمان، وادي الاردن والشرقية ، الكرك ، الطفيلة ، معان ، العقبة) وعددهم ما يقارب 1200 موظف ، مقسمين على جميع المستويات الإدارية المختلفة .

4.4 عينة الدراسة :

لقد شملت عينة الدراسة (350) موظف من شركة توزيع الكهرباء بمختلف المستويات الادارية (مديرتنفيذي ، مدير دائرة ، رئيس قسم ، مهندس ، إداري ، فني ، مالي ، سائق ، وخدمات مساندة..الخ).هذا وقد تم توزيع (350) إستبانة على جميع مواقع العمل والبالغ عددها ستة مواقع ، ورجعت (300) إستبانة صالحة للتحليل الاحصائي.

4.5 طرق جمع البيانات :

تم جمع البيانات في هذه الدراسة بالإعتماد على المصادر التالية :

1- المصادر الثانوية وتتمثل في الكتب والدوريات والرسائل والأطروحات الجامعية والمقالات والوثائق الرسمية التي تتعلق بموضوع الدراسة.

2- المصادر الأولية والتي اعتمدت على البيانات والمعلومات التي تم جمعها بواسطة استبيانة طورت خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.

4.6 منهجية تطوير الإستبانة :

بعد أن تم الاطلاع على أهم الأدبيات والكتب المتعلقة بموضوع هذه الدراسة ، تم تحديد اسئلة الإستبانة بحيث تعكس اهداف الدراسة واسئلتها . وبعد ان تم تطوير البناء الأولي للإستبانة ، قام الباحث بعرضها على المشرف لمراجعتها ومناقشتها ، وكذلك للتاكد من شموليتها وتغطيتها لجميع جوانب الدراسة الأساسية ، وبعد ذلك تم عرضها على مجموعة من الأساتذة وعددهم ثلاثة وهم من قسم إدارة الأعمال والإدارة العامة في جامعة اليرموك.

بالإضافة الى ذلك ، فقد تم توزيع الإستبانة على عينة من مجتمع الدراسة كدراسة تجريبية Pilot Study ، وذلك للتاكد من أن العبارات التي تحتويها الإستبانة ذات علاقة بأبعاد الدراسة ويمكن الإجابة عليها .

وتتكون الإستبانة من الاجزاء التالية :

<u>الجزء الأول :</u>

ويشمل البيانات والمعلومات الشخصية المتعلقة بالموظفين وهي :

- الجنس
- العمر
- المستوى التعليمي
- المستوى الاداري
- عدد سنوات الخبرة
- موقع العمل

الجزء الثاني :

إحتوى الجزء الثاني على (48) فقرة تتعلق بقياس الأبعاد الرئيسية للدراسة وتتمثل في الجدول رقم (4-1) :

جدول رقم (4-1)

الرقم	ابعاد الدراسة	رقم الفقرة في الإستبانة
1	إلتزام شركة توزيع الكهرباء بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.	15 - 1
2	الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.	23 - 16
3	الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.	33 - 24
4	إلتزام العاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين.	39 - 34
5	سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.	48 - 40

4.7 صدق وثبات أداة الدراسة :

أولاً : صدق الأداة Instrument Validity :

بعد أن تمت مناقشة محتويات الإستبانة مع المشرف على الرسالة وذلك للتأكد من أن أداة القياس المستخدمة في هذه الرسالة تقيس ما ينبغي أن يقاس فعلاً ، كذلك فقد تم عرض الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المختصين وعددهم ثلاثة وهم من أعضاء هيئة التدريس في كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة اليرموك ، وبالإضافة الى توزيع خمسة إستبانات على عينة الدراسة

كدراسة تجريبية Pilot Study ، وذلك للتأكد من أن العبارات الي تحتويها الإستبانة ذات علاقة بأبعاد الدراسة ويمكن الإجابة عليها ، حيث تم إستبعاد الإستبانات الموزعة من التحليل الإحصائي.

ثانياً: ثبات الأداة Instrument Reliability :

تم إستخدام معامل الإتساق الداخلي كرونباخ الفا (Cronbach Alpha) وذلك للتحقق من ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة (الإستبانة) ، وذلك من أجل الوصول إلى معامل الثبات الكلي للإستبانة ، للتأكد من عدم حصول أداة الدراسة على بيانات خاطئة، إذ تم إعادة توزيع نفس البيانات على نفس عينة الدراسة في الظروف نفسها .

ومن خلال إستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package for Social Science –SPSS) تم التوصل الى النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-4):

الجدول رقم (2-4)

الرقم	ابعاد الدراسة	معامل الإتساق الداخلي
1	إلتزام شركة توزيع الكهرباء بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.	0.88
2	الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.	0.89
3	الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.	0.89
4	إلتزام العاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين.	0.84
5	سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.	0.86

نلاحظ من الجدول السابق ان معامل الاتساق الداخلي للأبعاد التي تضمنتها الإستبانه قد زاد عن قيمة (84%) . حيث وصلت اعلى قيمة لة عند البعد البعدين الثاني والثالث وبقيمة (89%) . وهذه القيم مرتفعة ومقبولة لأغراض التحليل الأحصائي.

4.8 إجراءات تطبيق أداة القياس :

بعد التاكد من صدق أداة القياس وثباتها في قياس اهداف هذه الدراسة ، تم توزيع الإستبانات على مجتمع الدراسة . وقد قام الباحث بتوزيع الإستبانات على عدد من موظفي شركة توزيع الكهرباء ، كما ارفق كذلك مع الإستبانة ما يؤكد على أن هذه الدراسة هي من أجل استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة اليرموك ، وان المعلومات التي تحتويها الإستبانة ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة فقط، كما يبين الجدول(3-4) أعداد ونسب توزيع وإرجاع الإستبانات على عينة الدراسة:

الجدول رقم (3-4)

موقع العينة	عدد الإستبانات الموزعة	عدد الإستبانات المرجعة	نسبة الإرجاع
وادي الاردن والشرقية	70	65	%93
المكاتب الرئيسية/عمان	70	62	%86
الكرك	50	43	%86
الطفيلة	40	33	%83
العقبة	50	41	%82
معان	70	56	%80
المجموع الكلي	350	300	%86

هذا وقد تم توزيع (350) إستبانة أُعيد منها (300) إستبانة بنسبة إرجاع (86%) ، حيث تم توزيع (70) إستبانه في منطقة وادي الاردن والشرقية وأعيد منها (65) اي بنسبة (93%) ، كما تم توزيع (70) إستبانه في المكاتب الرئيسية/عمان وأعيد منها (62) اي بنسبة (86%) ، وتم توزيع (50) إستبانه في منطقة الكرك وأعيد منها (43) بنسبة إرجاع (86%) ، كما تم توزيع (40) إستبانه في الطفيلة وأعيد منها (33) اي بنسبة (83%) ، حيث تم توزيع (50) إستبانه العقبة وأعيد منها (41) اي بنسبة (82%) ، ، كما تم توزيع (70) إستبانه في منطقة معان وأعيد منها (56) اي بنسبة (80%) ، هذا وقد تجاوزت مدة توزيع الإستبانات وإعادة جمعها 45 يوم لبعد مواقع توزيع الإستبانة.

4.9 مقياس التحليل المستخدم:

شمل مقياس التحليل المستخدم في الإستبانة ما يلي:

1- المقياس الإسمي Nominal Scale وذلك لقياس الجزء الأول من الإستبانة.

2- المقياس الخماسي Five Point Scale لقياس الجزء الثاني من الإستبانة.

هذا وقد تم إستخدام المقياس الخماسي Five Point Scale كونة يعتبر من أكثر المقاييس إستخداماً لقياس الاراء، وذلك لسهولة فهمة وتوازن درجاتة ، وقد ترجمت الإستجابات كما هو موضح في الشكل التالي :

مقياس التحليل

1	2	3	4	5
موافق بدرجة قليلة جداً	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة عالية جداً

هذا وكتعريف إجرائي لتحديد مستويات المتوسطات الحسابية لإستجابة العينة ، فقد قام الباحث بإستخدام المعادلة التالية لإيجاد فترة المتوسط الحسابي :

$$\boldsymbol{interval = \frac{5-1}{3} = 1.33}$$

حيث تصبح مستويات المتوسط الحسابي كما يلي :

1- إذا كان الوسط الحسابي من(1.00) - (2.33) فإن هذا يشير الى أن المستوى منخفض .

2- إذا كان الوسط الحسابي من (2.34) - (3.66) فإن هذا يشير الى أن المستوى متوسط .

3- إذا كان الوسط الحسابي أكثر من (3.67) فإن هذا يشير الى أن المستوى مرتفع .

4.10 الأساليب الأحصائية المستخدمة :

لقد تم تبويب البيانات وترميزها ، وبعد ذلك تم إدخالها الى جهاز الحاسوب ، وذلك من خلال إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package for Social Sciences – SPSS) من أجل تحليل البيانات ، حيث تم إستخراج النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية كما وتم تطبيق تحليل الإنحدار الخطي.

4.11 محددات الدراسة:

من أهم الصعوبات التي واجهت الباحث خلال إنجازة هذه الدراسة ، ندرة الدراسات العربية التي تبحث في موضوع المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال تجاه الموارد البشرية ، بالإضافة إلى أن الدراسة تناولت بعداً واحداً فقط من المسؤولية الإجتماعية وهو تجاه الموارد البشرية، مما قد يصعب من إمكانية تعميمها على جميع أبعاد المسؤولية الإجتماعية، كما أن هذه الدراسة مطبقة على موظفي شركة توزيع الكهرباء ، وليس من السهل تعميمها على موظفي أي منظمة أخرى .

ملخص :

قدم هذا الفصل عرضاً للمنهجية التي اتبعتها هذه الدراسة ، حيث اوضح الباحث التصميم المناسب للدراسة ، ومجتمع وعينة الدراسة ، وطرق جمع المعلومات والبيانات ، ومنهجية تطوير أداة الدراسة ، والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية التي إستخدمها الباحث لتحليل البيانات، وأخيراً عرض لأهم المحددات التي واجهت الباحث خلال انجاز هذه الدراسة .

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة وتحليلها

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة وتحليلها

5.1 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة أسئلة ونتائج الدراسة،حيث يبدأ الفصل بتقديم وصف لخصائص عينة الدراسة والتي تشمل الخصائص الشخصية والمهنية للموظفين ، ثم يليه عرض موسع وشامل لنتائج الدراسة ومناقشة الأسئلة التي تضمنتها هذه الدراسة.

5.2 وصف خصائص عينة الدراسة:

يبين الجدول(1- 5) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والمهنية المختلفة (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، المستوى الإداري ، عدد سنوات الخبرة ، منطقة العمل) للموظفين العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمختلف مناطقها الست والمذكورة انفاً حيث تبين ان (86.7%) من عينة الدراسة كانوا من الذكور ، في حين بلغت نسبة الإناث (13.3%) وهذا يدل على تدني نسبة الإناث الموظفات في شركة توزيع الكهرباء مقارنةً بعدد الذكور وهو شيء مبرر حيث ان الأعمال الرئيسية في الشركة تتطلب جهداً بدنياً عالياً .

أما فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب العمر ، فقد قُسم المستجيبين الى أربع فئات عمرية ، حيث شكلت الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) ما نسبتة (37.3%) ، في حين كان للفئة

العمرية الثانية (30– أقل من 40) النسبة الأكبر للمستجيبين الذين شملتهم الدراسة بمقدار (42.4%) وهذا إن دل على شيء فإنة يدل على فتوة موظفين شركة توزيع الكهرباء ومناسبة اعمارهم للجهد البدني المطلوب منهم ، هذا وقد وصلت نسبة الفئة العمرية الثالثة (40–50) إلى ما نسبتة (12%) واخيراً كانت نسبة الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50) هي النسبة الأقل حيث وصلت إلى (8.3%).

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي ، فقد أظهرت النتائج أن من يحملون الثانوية العامة وأقل منها كانت نسبتهم (38%) ، في حين بلغت نسبة من يحملون شهادة دبلوم كلية مجتمع (17.3%) ، وبلغت النسبة الأعلى وهي (41.7%) لحملة شهادة الجامعية الأولى (بكالوريس) ، وكانت أقل نسبة لأولئك الذين يحملون شهادة الماجستير حيث بلغت (3%) ،ولم يتطرق الباحث لمن يحملون شهادة الدكتوراة لمعرفتة السابقة بوجود شهادة دكتوراة واحدة في الشركة في الوقت الذي تم فية توزيع الإستبانة.

أما فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى الإداري ، بلغت النسبة الأعلى للمستجيبين الذين شملتهم الدراسة بمستوى فني (40.3%) وهي نسبة متوقعة حيث ان الشركة تعتمد في عملها الأساسي على العمل الميداني والذي يقوم به الفنيين ، في حين أن نسبة المهندسين بلغت (11.7%) ، وكانت نسبة رئيس قسم (15.3%) ، وبلغت نسبة مدير دائرة (6%) ، كما كانت اقل نسبة مشاركة في الإستجواب هي مدير تنفيذي بمقدار (0.3%) ، في حين حلت نسبة

المستويات الإدارية الأخرى (إداري ، مالي، سائق ، عامل ... الخ) في المرتبة الثانية بمقدار (26.4%) .

وفيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة للمستجيبين الذين شملتهم الدراسة ، فقد أظهرت النتائج أن من خبرتهم أقل من (5) سنوات كانت نسبتهم (24.7%) والنتيجة منطقية حيث أن الشركة تعمل بشكل دائم وسنوي على تعيين موظفين جدد بكافة المستويات الإدارية لمواكبة الزخم في توسعات العمل وزيادة الأعباء الملقاة على عاتقها ، في حين أن من لديهم خبرة من (5 – أقل من 10) سنوات بلغت نسبتهم (23.8%) ، وبينت النتائج أن من لديهم خبرة من (10 – 15) سنة حصلوا على نسبة (19%)، وقد بلغت اعلى نسبة لأولئك الذين قد تجاوزت خبرتهم (15) سنة (28%) وهذا شيء ايجابي يحسب للشركة بتمسكها بأصحاب الخبرات والإستفادة من معرفتهم .

أما فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب موقع العمل ، فقد كانت النسبة الأكبر لمنطقة وادي الأردن والشرقية وبنسبة (21.7%) ، وكانت نسبة مشاركة منطقة الكرك في الإجابة على فقرات الإستبانة بمقدار (14.3%) ، وحققت منطقة معان في المشاركة ما نسبتة (18.7%) ، وكان أقل نسبة مشاركة لمنطقة الطفيلة بما نسبتة (11%) ، وفي منطقة العقبة بلغت نسبة المشاركة ما مقدارة (13.6%) ، في حين حلت المكاتب الرئيسية / عمان في المرتبة الثانية في المشاركة وبنسبة بلغت (20.7%).

الجدول رقم (1- 5)

توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والمهنية.

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	260	86.7
	أنثى	40	13.3
	المجموع	300	100.0
العمر	أقل من 30 سنة	112	37.3
	30 سنة- أقل من40 سنة	127	42.4
	40 سنة- 50 سنة	36	12.0
	أكثر من 50 سنة	25	8.3
	المجموع	300	100.0
المستوى التعليمي	ثانوية عامة أو أقل	114	38.0
	دبلوم كلية مجتمع	52	17.3
	بكالوريوس	125	41.7
	ماجستير	9	3.0
	المجموع	300	100.0
المستوى الإداري	فني	121	40.3
	مهندس	35	11.7

	رئيس قسم	46	15.3
	مدير دائرة	18	6.0
	مدير تنفيذي	1	0.3
	غير ذلك	79	26.4
	المجموع	300	100.0
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	74	24.7
	5 سنوات – أقل من 10 سنوات	85	28.3
	10 سنوات – 15 سنة	57	19.0
	أكثر من 15 سنة	84	28.0
	المجموع	300	100.0
منطقة العمل	وادي الأردن والشرقية	65	21.7
	الكرك	43	14.3
	معان	56	18.7
	الطفيلة	33	11.0
	العقبة	41	13.6
	المكاتب الرئيسية	62	20.7
	المجموع	300	100.0

5.3 تحليل النتائج ومناقشة أسئلة الدراسة وإختبار الفرضيات:

5.3.1 مناقشة أسئلة الدراسة:

إحتوت هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة والتي تسعى الدراسة للإجابة عنها ، ويتضمن التالي توضيح للنتائج المتعلقة بهذه الأسئلة :

- الإجابة عن السؤال الأول: ماهو مستوى تطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية في شركة توزيع الكهرباء ؟

أشارت النتائج المبينة في الجدول (2-5) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى إلتزام شركة توزيع الكهرباء بتطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية تراوحت بين (2.15-3.16)، وكان أبرزها للفقرة رقم (15) التي تنص: " تعتبر شركتنا العنصر البشري مورد مهم يجب حمايته والمحافظة عليه " وبدرجة متوسطة، ثم جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3.11) وبدرجة متوسطة والتي تنص على: " تقدم الشركة مجموعة واسعة من الفوائد غير المباشرة لتحسين نوعية حياة الموظفين "، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (10) التي تنص على " يتم إشراك الموظفين في عملية صنع القرار " بمتوسط حسابي بلغ (2.15) بدرجة متوسطة. كما بلغ المتوسط العام للفقرات التي تقيس مستوى إلتزام شركة توزيع الكهرباء بتطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية (2.66) وبدرجة متوسطة.

جدول (2-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال إلتزام شركة توزيع الكهرباء بتطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تقدم الشركة مجموعة واسعة من الفوائد غير المباشرة لتحسين نوعية حياة الموظفين.	3.11	1.03	2	متوسطة
2	القرارات الإدارية ذات الصلة بالموظفين عادةً ما تكون عادلة.	2.69	1.04	7	متوسطة
3	تدفع الشركة للموظفين راتباً معقولاً للحفاظ على نوعية مقبولة من الحياة.	3.06	1.02	4	متوسطة
4	أعتقد أن الشركة توفر تكافؤ الفرص لجميع موظفيها.	2.41	1.07	12	متوسطة
5	تساهم الشركة بتغطية تكاليف دراسة أبناء الموظفين فيها أو جزء منها.	2.79	1.19	5	متوسطة
6	تقدم الشركة مكافآت مالية للعاملين لتحسين أوضاعهم بعد التقاعد.	2.37	1.14	13	متوسطة
7	سياسات الشركة تشجع الموظفين على تطوير مهاراتهم .	2.45	1.09	10	متوسطة
8	هناك عدد كافي من الفرص لتطوير مهاراتي في وظيفتي الحالية.	2.52	1.17	9	متوسطة
9	توفر الشركة بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين.	3.10	1.09	3	متوسطة

10	يتم إشراك الموظفين في عملية صنع القرار.	2.15	1.04	15	متوسطة
11	توفر الشركة بيئة عمل يسودها روح التعاون والفريق الواحد.	2.78	1.10	6	متوسطة
12	تقوم الشركة بمنح العلاوات والمكافآت للموظفين الذين يقومون بتقديم أفكار مبدعة تساعد في تحسين العمل.	2.42	1.12	11	متوسطة
13	تدعم شركتنا الموظفين الذين يرغبون بمرحلة إضافية من التعليم.	2.25	1.15	14	متوسطة
14	الشركة تدعم وتحترم حقوق عامليها حتى ولو لم تكن ملزمه بذلك قانونياً .	2.61	1.10	8	متوسطة
15	تعتبر شركتنا العنصر البشري مورد مهم يجب حمايته والمحافظة عليه .	3.16	1.21	1	متوسطة
المتوسط العام		**2.66**			**متوسطة**

الإجابة عن السؤال الثاني:ماهو مستوى الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ؟

أظهرت النتائج في الجدول (3-5) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء تراوحت بين (3.23-4.04)، وكان أبرزها للفقرة رقم (6) التي تنص: " لدى زملائي قدرة على العمل في ظل الظروف الطارئة " وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (3.70) وبدرجة مرتفعة والتي تنص على: " يحرص زملائي على تحسين أدائهم بشكل مستمر "، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (5) التي تنص على

" يتم تنفيذ العمل وفقاً لخطط شهرية أو سنوية." بمتوسط حسابي بلغ (3.23) بدرجة متوسطة. كما بلغ المتوسط العام للفقرات التي تقيس مستوى الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء (3.56) وبدرجة متوسطة.

جدول (3-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يتميز أداء زملائي في الشركة بالجودة والإتقان.	3.49	0.95	5	متوسطة
2	نادراً ما يرتكب زملائي الأخطاء أثناء أدائهم لعملهم.	3.25	1.02	7	متوسطة
3	يبذل زملائي الجهد الكافي لإنجاز عملهم في الوقت المحدد.	3.68	1.10	3	مرتفعة
4	يعمل زملائي باستمرار بتنفيذ التعليمات بدقة.	3.57	1.08	4	متوسطة
5	يتم تنفيذ العمل وفقاً لخطط شهرية أو سنوية.	3.23	1.17	8	متوسطة
6	لدى زملائي قدرة على العمل في ظل الظروف الطارئة.	4.04	1.07	1	مرتفعة
7	يحرص زملائي على تحسين أدائهم بشكل مستمر.	3.70	1.09	2	مرتفعة
8	لا يختلف أداء زملائي لعملهم عن المعايير	3.49	0.99	5	متوسطة

	الموضوعة.				
المتوسط العام		3.56			متوسطة

إجابة السؤال الثالث: ما هو مستوى الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء؟

وقد أشارت النتائج المبينة في الجدول (4-5) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء تراوحت بين (3.01-4.32)، وكان أبرزها للفقرة رقم (3) التي تنص على: " يهمني كثيراً مستقبلا فضل لهذه الشركة." وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (4.31) وبدرجة مرتفعة والتي تنص على: " أؤدي عملي بإخلاص خدمةً للشركة."، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (9) التي تنص على: " سأبقى في هذه الشركة ولو توفرت لي وظيفة في مكان آخر براتب ومميزات أفضل."بمتوسط حسابي بلغ (3.01) بدرجة متوسطة.

كما بلغ المتوسط العام للفقرات التي تقيس مستوى الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء (3.84) وبدرجة مرتفعة.

جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أشعر بأن الشركة تشكل جزءً من حياتي ومن الصعب الابتعاد عنها.	3.55	1.24	8	متوسطة
2	مستعد أن أبذل مزيد من الجهد لإنجاح عمل الشركة.	4.12	0.97	3	مرتفعة
3	يهمني كثيراً مستقبلا فضل لهذه الشركة.	4.32	0.96	1	مرتفعة
4	لن أترك العمل في هذه الشركة في هذه المرحلة.	3.97	1.21	4	مرتفعة
5	لدى ثقة بأن هذه الشركة تعطي أمن وظيفي أكثر من الشركات الأخرى.	3.63	1.15	7	متوسطة
6	العمل في الشركة يدفعني لبذل أقصى قدراتي لإنجاح العمل.	3.79	1.08	6	مرتفعة
7	أؤدي عملي بإخلاص خدمةً للشركة.	4.31	0.95	2	مرتفعة
8	أتحدث بفخر لأصدقائي عن عملي في الشركة.	3.82	1.28	5	مرتفعة
9	سأبقى في هذه الشركة ولو توفرت لي وظيفة في مكان آخر براتب ومميزات أفضل.	3.01	1.54	9	متوسطة
	المتوسط العام	**3.84**			**مرتفعة**

السؤال الرابع:ماهو مستوى الإلتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ؟

وقد أظهرت النتائج كما في الجدول (5-5) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى إلتزام العاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين تراوحت بين (3.10-3.53)، وكان أبرزها للفقرة رقم (6) التي تنص على: " يوجد إلتزام واضح من قبل الموظفين بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة في الشركة." وبدرجة متوسطة، ثم جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.48) وبدرجة متوسطة والتي تنص على: يتم إنجاز الخطط والبرامج طبقًا لنصوص الأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة "، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (4) التي تنص على " هناك فهم ودراية لدى الموظفين بطبيعة الأنظمة والقوانين واللوائح المعمول بها في الشركة " بمتوسط حسابي بلغ (3.10) بدرجة متوسطة.

كما بلغ المتوسط العام للفقرات التي تقيس مستوى إلتزام العاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين (3.41) وبدرجة متوسطة.

جدول (5-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال إلتزام العاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	توفر الأنظمة والقوانين السائدة ضمانة للحقوق الوظيفية للموظفين.	3.48	1.05	2	متوسطة
2	يوجد إلتزام واضح من قبل الموظفين على تطبيق ما تنص عليه الأنظمة والقوانين المعتمدة.	3.43	1.02	5	متوسطة
3	يتم إنجاز الخطط والبرامج طبقًا لنصوص الأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة .	3.48	0.97	2	متوسطة
4	هناك فهم ودراية لدى الموظفين بطبيعة الأنظمة والقوانين واللوائح المعمول بها في الشركة.	3.10	1.00	6	متوسطة
5	يلتزم الموظفين بالسلوكيات الإجتماعية الإيجابية التي تنص عليها نظم وقوانين العمل داخل الشركة.	3.45	1.00	4	متوسطة
6	يوجد إلتزام واضح من قبل الموظفين بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة في الشركة.	3.53	0.95	1	متوسطة
	المتوسط العام	**3.41**			**متوسطة**

السؤال الخامس: ما هو مستوى سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ؟

كما أظهرت النتائج كما في الجدول (6-5) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء تراوحت بين (3.60-4.39)، وكان أبرزها للفقرة رقم (7) التي تنص على: " لا أتردد بمساعدة زملائي في العمل " وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (4.31) وبدرجة مرتفعة والتي تنص على: " أقوم بالأعمال الإضافية دون تذمر "، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (1) التي تنص على " أتابع دائماً إعلانات الشركة المتعلقة بالموظفين " بمتوسط حسابي بلغ (3.60) بدرجة متوسطة.

كما بلغ المتوسط العام للفقرات التي تقيس مستوى سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء (4.11) وبدرجة مرتفعة.

جدول (6-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أتابع دائماً إعلانات الشركة المتعلقة بالموظفين	3.60	1.17	9	متوسطة
2	أقوم بمساعدة الزبائن والمراجعين ليحصلوا على خدمة جيدة.	4.06	1.01	6	مرتفعة
3	أساعد الموظفين الجدد وأرشدهم للقيام بواجباتهم بشكل صحيح.	4.18	0.95	5	مرتفعة
4	أتقدم بإشعار مسبق لمسؤولي عندما يتعذر حضور إلى العمل	4.28	0.91	4	مرتفعة
5	أصل في الوقت المحدد تماماً إلى العمل صباحاً	4.31	0.94	2	مرتفعة
6	أقوم بالأعمال الإضافية دون تذمر.	4.31	0.93	2	مرتفعة
7	لا أتردد بمساعدة زملائي في العمل.	4.39	0.90	1	مرتفعة
8	أقدم مقترحات لتطوير خطط العمل وتحسينها.	3.92	1.02	8	مرتفعة
9	أساهم في حل المشاكل في الشركة	3.94	1.10	7	مرتفعة
	المتوسط العام	**4.11**			مرتفعة

ويمكن تلخيص نتائج الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة كما في الجدول (7-5):

جدول (7-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات ممارسات وأشكال المسؤولية الإجتماعية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	إلتزام شركة توزيع الكهرباء بتطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية	2.66	0.69	5	متوسطة
2	الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء	3.56	0.81	4	متوسطة
3	الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء	3.84	0.86	2	مرتفعه
4	إلتزام العاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين	3.41	0.74	3	متوسطة
5	سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء	4.11	0.70	1	مرتفعة
	المتوسط العام (الأداة ككل)	**3.41**			**متوسطة**

فكما يظهر من الجدول (7-5) أن المتوسطات الحسابية لجميع مجالات ممارسات وأشكال المسؤولية الإجتماعية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء تراوحت بين (2.66-4.11)، وكان أبرزها للمجال " سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء " ثم جاء بعده المجال " الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء " بمتوسط حسابي (3.84) وبدرجة مرتفعة، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للمجال " إلتزام شركة توزيع الكهرباء بتطبيق المسؤولية

الإجتماعية تجاه الموارد البشرية " بمتوسط حسابي بلغ (2.66) بدرجة متوسطة. كما بلغ المتوسط العام للأداة ككل (3.41) وبدرجة متوسطة.

5.3.2 اختبار فرضيات الدراسة:

وجد في هذة الدراسة أربعة فرضيات قام الباحث بإختبارها كالآتي:

الفرضية الأولى : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية والآداء الوظيفي للعاملين في شركة توزيع الكهرباء .

و لإختبار الفرضية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري (المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية) والآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق (المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية) على الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، جدول (8-5) يوضح ذلك:

جدول (8-5)

تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق (المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية)على الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء

المتغير المستقل	قيمة (R^2)	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية (f)	قيمة (β)	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية (t)
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	0.08	26.255	0.00	0.28	5.124	0.00

*المتغير التابع : الآداء الوظيفي (ن=300)

يظهر من الجدول (8-5) أن قيمة ((R^2)) بلغت (0.08) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر ما نسبته (8%) من مجموع التباين في المتغير التابع (الآداء الوظيفي)، وبلغت قيمة (F) (26.255) وبدلالة إحصائية (0.00) ، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة بيتا (β) (0.28) وهي نسبة موجبة وتدل على وجود تأثير موجب للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الآداء الوظيفي، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الآداء الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05=α).

الفرضية الثانية : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (0.05=α) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية والإنتماء التنظيمي للعاملين في شركة توزيع الكهرباء .

لإختبار الفرضية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري (المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية) والإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق (المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية) على الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، جدول (9-5) يوضح ذلك:

جدول (9-5)

تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق (المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية) على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء

المتغير المستقل	قيمة (R^2)	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية (f)	قيمة (β)	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية (t)
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	0.18	66.710	0.00	0.42	8.168	0.00

*المتغير التابع : الإنتماء التنظيمي (ن=300)

يظهر من الجدول (9-5) أن قيمة ((R^2)) بلغت (0.18) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر ما نسبته (18%) من مجموع التباين في المتغير التابع (الانتماء التنظيمي) ، وبلغت قيمة (f) (66.710) بدلالة إحصائية بلغت (0.00)، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة (β) (0.42) وهي نسبة موجبة وتدل على

وجود تأثير للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لتطبيق (المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية) على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء عند مستوى الدلالة (α=0.05).

الفرضية الثالثة : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية والإلتزام بلأنظمة والقوانين عند العاملين في شركة توزيع الكهرباء .

لإختبار الفرضية الثالثة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري (المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية) والإلتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع ، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق (المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية) على الإلتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، جدول (10-5) يوضح ذلك:

جدول (10-5)

الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق(المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية)على الالتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء

المتغير المستقل	قيمة (R^2)	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية (f)	قيمة (β)	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية (t)
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	0.23	90.565	0.00	0.48	9.517	0.00

*المتغير التابع الالتزام بالأنظمة والقوانين (ن=300)

يظهر من الجدول (5-10) أن قيمة ((R^2)) (0.23) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر ما نسبته (48%) من مجموع التباين في المتغير التابع (الالتزام بالأنظمة والقوانين)، وبلغت قيمة (f) (90.565) بدلالة إحصائية بلغت (0.00)، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة (β) (0.48) وهي نسبة موجبة وتدل على وجود تأثير لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الالتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الالتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء عند مستوى الدلالة (α=0.05).

الفرضية الرابعة : هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) بين تطبيق المسؤولية الإجتماعية وسلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء .

وأخيرا إختبار الفرضية الرابعة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري (المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية) وسلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق (المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية) على سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، جدول (11-5):

جدول (11-5)

تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية) على سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء

المتغير المستقل	قيمة (R^2)	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية (f)	قيمة (β)	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية (t)
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	0.06	21.351	0.00	0.25	4.621	0.00

*المتغير التابع سلوك المواطنة (ن=300)

يظهر من الجدول (11-5) أن قيمة ((R^2)) بلغت (0.06) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر ما نسبته (6%) من مجموع التباين على المتغير التابع (سلوك المواطنة) ، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة (β) (0.25) وهي نسبة موجبة وتدل على وجود تأثير للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، وبلغت قيمة (f) (21.351) بدلالة إحصائية بلغت

(0.00)، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء عند مستوى الدلالة (α=0.05).

خاتمة:

قدم هذا الفصل عرضاً شاملاً وموضحاً لأسئلة الدراسة، حيث تم توضيح الخصائص الشخصية والمهنية للموظفين المستجيبين وبمختلف مستوياتهم الإدارية ، وبعد ذلك تم عرض وتوضيح اسئلة الدراسة، ومناقشة الإجابات والنتائج المتعلقة بها.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

6.1 المقدمة:

يهدف هذا الفصل الى تقديم إيجاز لأهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ، ثم يأتي بعد ذلك تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء الإستنتاجات والنتائج التي تم التوصل اليها من خلال الإجابة على اسئلة الدراسة.

6.2 نتائج الدراسة :

لقد توصلت هذة الدراسة والتي تهدف الى التعرف على الآثار المترتبة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال الى العديد من النتائج ، فمن خلال عرض نتائج التحليل الإحصائي السابقة واختبار فرضيات الدراسة يمكن تلخيص النتائج على النحو التالي:

1- تقوم شركة توزيع الكهرباء بتحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاة الموارد البشرية ، وهناك إلتزام من قبل الشركة بذلك بدرجة متوسطة ، فقد بلغت قيمة معدل مجموع المتوسطات الحسابية لهذا المستوى (2.66) .

2- وفيما يخص الآداء الوظيفي ، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء كان بدرجة متوسطة ، فقد بلغت قيمة معدل مجموع المتوسطات الحسابية لهذا المستوى (3.56).

3- كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء كان بدرجة مرتفعة ، فقد بلغت قيمة معدل مجموع المتوسطات الحسابية لهذا المستوى (3.84).

4- و أظهرت النتائج بوجود إلتزام للعاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين بدرجة متوسطة ، فقد بلغت قيمة معدل مجموع المتوسطات الحسابية لهذا المستوى (3.41).

5- وأخيراً أظهرت نتائج الدراسة أن سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء كان بدرجة مرتفعة ، وقد بلغت قيمة معدل مجموع المتوسطات الحسابية لهذا المستوى (4.11).

6- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الآداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء .

7- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

8- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الالتزام بالأنظمة والقوانين لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

9- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

6.3 التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت الها هذة الدراسة ، يوصي الباحث بما يلي:

أولاً – بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحث جميع الشركات بشكل عام ، وشركة توزيع الكهرباء بشكل خاص ، تبني العديد من السياسات في ممارسة مسؤوليتها الإجتماعية تجاة مواردها البشرية مثل : تكثيف التدريب ، تحسين بيئة وظروف العمل ، الإلتزام بقوانين العمل ، تحسين نوعية حياة الموظف ، تبني مدونة سلوك أخلاقي .... والتي بدورها ستنعكس على تحقيق أهداف العاملين وزيادة ولائهم وإنتمائهم لمنظمتهم ، وبالتالي تحسن مستوى آداء المنظمة بشكل عام .

ثانياً – ضرورة إهتمام الشركات بشكل عام ، وشركة توزيع الكهرباء بشكل خاص ، بأبعاد المسؤولية الإجتماعية خصوصاً بما يتعلق بالموارد البشرية ، من خلال إستحداث وحدة تعنى بهذا الموضوع على مستوى الشركة ، تقوم بعمل دراسات دورية ومستمرة للوقوف على واقع تطبيق المسؤولية الإجتماعية ، وإعداد برامج من دورها تعميق إلتزام وتنفيذ الشركة للمسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية ومتابعة تنفيذها .

ثالثاً – ضرورة تزايد سعي الإدارة العليا والمتوسطة في شركة توزيع الكهرباء ، على تشجيع وتحفيز الأفراد العاملين ، ورفع الروح المعنوية لديهم ، وتعميق روح التعاون ، وحثهم على المزيد من العمل ،

مع مراعاة منحهم فرص أكثر وأفضل لتدريبهم وتطوير مهاراتهم وخبراتهم ، مما ينعكس إيجابا على الآداء بشكل عام .

رابعاً – أن تقوم شركة توزيع الكهرباء بإصدار تقرير سنوي ، يتضمن الإفصاح عن ما قدمتة الشركة في سعيها لتطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه أصحاب المصلحة ، وبالأخص ما تقدمة الشركة للعاملين فيها.

خامساً – كما ويؤكد الباحث على ضرورة إجراء بحوث أخرى على موضوعات ذات صلة بالمسؤولية الإجتماعية وبالأخص تجاة الموارد البشرية ، لأهمية العنصر البشري في أي منظمة .

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو تاية ، بندر (2012) ،"**أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة في مراكز الوزارات الحكومية في الاردن**"، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية ، مجلد 20، العدد2، ص145-186.

- التويجري ، محمد (1988) ، **المسؤولية الإجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية– دراسة ميدانية استطلاعية** ، المجلة العربية للإدارة 1988، المجلد 12، العدد4 ، ص 20 - 34 .

- الحمدي ، فؤاد (2003)، **"الأبعاد التسويقية للمسؤولية الإجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك"** ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، الجامعة المستنصرية ، العراق.

- الحموري ، صالح (2009) ؛ مقال بعنوان : **"المسؤولية الإجتماعية المجتمعية للمؤسسات بين النظرية والتطبيق"**، استرجعت بتاريخ 15 نيسان2014 ، من موقع تطوع (www.arabvolunteering.org/corner/avt27162.html)

- الحوري ، فالح عبد القادر و الزيادات، ممدوح وعبابنه ،هايل (2009) ، **"إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الإجتماعية – دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"** ، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بعنوان إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصه، الاردن ،27–29 ابريل،2009 .

- الصيرفي ، محمد (2007) ، **المسؤولية الإجتماعية للإدارة** ، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر .

- الغالبي، طاهر و العامري، صالح (2002) ، "**المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال و شفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية**" ، مجلة وقائع المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2002 ، ص 216.

- الغالبي، طاهر و العامري، صالح (2005) ، **المسؤولية الإجتماعية واخلاقيات العمل**، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع ، ص 55-60 .

- الغالبي، طاهر و محسن ، العامري و صالح ، مهدي (2008)، **الإدارة و الأعمال** ، الطبعة الثانية، عمان ، دار وائل للنشر.

- القاضي ، احمد (2010) ، بحث مقدم لبنك المديرين المصري للإشتراك بمسابقة البحثية لعام 2010 حول موضوع المسؤولية الإجتماعية، بعنوان "**المسؤولية الإجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية، مجالاتها- تأثيرها على الآداء**" ، اسيوط ، مصر .

- بحوصي، مجذوب وبخوش ، مديحة(2012) ،"**دور مواصفة الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسئولية الإجتماعية**" ، ورقة مقدمة الى الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار ، الجزائر ، 14-15 شباط ،2012 .

- براق ، محمد ومصطفى، قمان (2012) ، "**أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الإجتماعية للمؤسسات ورؤية الفكر الإقتصادي الإسلامي لها**" ، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار ، الجزائر ،14-15 شباط ،2012 .

- بن عيسى، عنابي ؛ قسول ، فاطمة الزهرة (2012) ، " **إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال**" ، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية " ، جامعة بشار ، الجزائر ، 14-15 شباط ،2012 .

- تميزار، أحمد و ضيافي ، نوال (2010) ، دراسة بعنوان **التأصيل النظري لماهية المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال والعوائد المحققة من جراء تبنيها .**

- جاد الرب ، سيد محمد (2010) ، **الاخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال المصرية** ، القاهرة : دار الكتب المصرية.

- جماعي ، أم كلثوم و بن عبد العزيز، سمير (2012) ، " **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال**" ، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار ، الجزائر ،14-15 شباط ،2012 .

- حسين، ليث والجميل، ريم (2009) ، **المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين وإنعكاسها على أخلاقيات العمل دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل**، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بعنوان إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الاردن، 27-29 نيسان 2009.

- خامره ، الطاهر (2007) ، "**المسؤولية البيئية والإجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة حالة سوناطراك** "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح،الجزائر .

- خيرة ، عيشوش و عبدالطيف،كرزابي (2012)، **المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال،** بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية،جامعة بشار،14-15 شباط ، 2012 .

- راشي ، طارق(2013) ، "**دور تبني مقاربة المسؤولية الإجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الاعمال**" ، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي العالمي التاسع للإقتصاد والتمويل

الإسلامي المنظم بعنوان "النمو والعدالة والإستقرار من منظور إسلامي" ، اسطنبول ، تركيا ، 9-10 ايلول 2013 .

- رفيقة ، سنيقرة (2013) ، **أثر تطبيق المسؤولية الإجتماعية على آداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – دراسة حالة ايلاف ترين ،الضياء ، ليند غاز في ولاية ورقلة** ، رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

- سعدالله ، ليث (2000) ، "**أبعاد المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين من وجهة نظر الإدارة العراقيه بالتطبيق على عينة من منشات القطاع الصناعي العراقية**" ، مجلة تنمية الرافدين 2000 ، المجلد61 ، العدد 22 ، ص 43 – 55 .

- شرفي ، منصف (2012) ، دراسة بعنوان "**دور المسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال – دراسة حالة مؤسسة سوناطراك**" ، جامعة منتوري– قسنطينة ، الجزائر .

- ضيافي ، نوال (2010) ، **المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة ابو بكر بلقايد ، الجزائر.

- عزاوي ، عمر و مولاي لخضر ،عبد الرزاق و بوزيد، سايح (2012) ، "**دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الإجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الآداء الإجتماعي**" ، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار ، الجزائر ، 14-15 شباط ،2012 .

- عليان ، مازن (1994) ، **واقع المسؤولية الإجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجه في سوق عمان المالي** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية،الأردن.

- كردي ، أحمد (2012) ، مقال بعنوان "**نظرية تقييم الآداء**"، استرجعت بتاريخ 17 ايار 2014 ، من موقع كنانة اونلاين kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/443499

- كردي ، أحمد (2011) ، مقال بعنوان "**وظيفة الإستقطاب والتعيين**" ، استرجعت بتاريخ 17 ايار 2014 ، من موقع كنانة اونلاين kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/256445

- كردي ، أحمد (2011) ، مقال بعنوان "**كيف تقود الموظفين نحو النجاح؟**"، استرجعت بتاريخ 17 ايار 2014 ، من موقع كنانة اونلاين kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/335418

- كردي ، أحمد (2010) ، مقال بعنوان "**مفهوم الآداء الوظيفي**" ، استرجعت بتاريخ 15 نيسان2014 ، من موقع كنانة اونلاين kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/123651

- مخلوفي ، عبد السلام وبن عبدالعزيز ، سفيان (2012) ، " **تأثير معايير المسؤولية الإجتماعية على نشاط الشركات متعددة الجنسيات**" ، مقدمة الى الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار ، الجزائر ، 14-15 شباط ،2012.

- مقري ، زكية وبليزاك ، عبدالحليم (2009) ، دراسة بعنوان " **أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على تنمية الموارد البشرية – دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال مقاطعة باتنة** " ، جامعة باتنة ، الجزائر.

- موقع أبعاد قيادية ، مقال بعنوان : **أخلاقيات العمل** ، أسترجعت بتاريخ 15 نيسان، 2014 ، من http://leadershipdimensions.org/articleDetails.aspx?id=10

- نبيل ، سارة (2012) ؛ مقال بعنوان : "**مفهوم الإنتماء التنظيمي والولاء التنظيمي وعلاقتهما بالرضا الوظيفي**"، استرجعت بتاريخ 15 نيسان2014 ، من موقع المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية (www.hrdiscussion.com/hr49307.html)

- وهيبة ، مقدم (2011) ، **سياسات و برامج المسؤولية الإجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال – دراسة حالة ثلاثة شركات عربية** ، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، جامعة شلف ، الجزائر،13-14 ديسمبر،2011 .

ثانياً : المراجع الأجنبية

-Abdullah, M. & Abdul Rashid, N., (2012), **"The Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) Programs and its Impact on Employee Organizational Citizenship Behavior"**, International Journal of Business and Commerce, Vol.2 (1), PP 67-75.

-Baker, M., (2004, June), **Corporate social responsibility - What does it mean?** , Retrieved April 15, 2014, from http://www.mallenbaker.net/csr/definition.php .

-Bauman C. W. and Skitka L. J., (2012), **"Corporate social responsibility as a source of employee satisfaction"**, Research in Organizational Behavior, 32, 63-86.

-Carroll, A. B., (1991) **the Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders**, Business Horizons, p: 41-42.

-Crowther D. and Aras G., (2008), **Corporate Social Responsibility**, Danemark : Bookboon.

-Gond J. P., El-Akremi A., Igalens J. and Swaen V., (2010), **"Corporate Social Responsibility Influence on Employees"**, ICCSR, Research Paper Series no.54-2010.

-Gross, R. (2011). **"Corporate Social Responsibility and Employee Engagement: Making the Connection"**. Bill Holland Publishing.

-Iatridis, K. (2011), **"The Influence of Corporate Social Responsibility on Business Practice: The Case of International Certifiable Management Standards",** (Doctoral dissertation, Lancashire Business School).

-Institute for Crisis Study and Alternative Development Strategy, (2011), Indonesia, **"The Impact of Corporate Social Responsibility on Workers and trade Unions in Indonesia"**, CSR Research Paper Series No 4.

-Mensah, V. (2009), **"The Role of Corporate Social Responsibility on Sustainable Development: A Case Study of the mining community in the Obuasi municipality"**, (Master Thesis, University of Agder, Kristiansand).

-Rehman I. A., Ali S. A., Yousaf J. and Zia M., (2010), **"Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance"**, African Journal of Business Management, Vol. 4(12), pp. 2796-2801.

-Smissen, L., (2012), **"The value of Corporate Social Responsibility for consumers"**, (Master Thesis, Hogeschool-Universiteit Brussel).

-Kumar, A., Gayatri Negi G., Mishra V. and Pandey S., (2012), **"Corporate Social Responsibility: A Case Study of TATA Group"**, IOSR Journal of Business and Management, Vol. 3(5), PP 17-27.

-Stancu A., Florentina G., Mihai G. and Rosca I., (2011), **"The Impact of Corporate Social Responsibility on Employees"**, International Conference on Information and Finance, IPEDR vol.21.

-Stawiski S., Deal J. and Gentry W., (2010), **"Employee Perceptions of Corporate Social Responsibility"**, Research Paper for Center for Creative Leadership.

-**United Nations site**, Retrieved April 15, 2014, from http://www.unglobalcompact.org

الـملحـق

الزميلات / الزملاء المحترمين

تحية طيبة وبعد :

يقوم الباحث بإجراء دراسة من أجل التعرف على " ممارسات وأشكال المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال تجاه الموارد البشرية " ، وتطبيق هذه الدراسة على شركة توزيع الكهرباء .

ولغايات البحث العلمي ولإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، سيتم توزيع هذه الاستبانة على الموظفين العاملين في شركة توزيع الكهرباء بجميع مناطقها .

أرجو التكرم بتعبئة الإستبانة التي بين أيديكم بكل صراحة وموضوعية وشفافية ، مؤكداً أن إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة ، وهذه المعلومات سوف تستخدم لغايات البحث العلمي فقط .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث :

المهندس/ أحمد الخمايسة

إشراف :

الدكتور / حسن العيسى

المعلومات والبيانات الشخصية :

يرجى التكرم بالاجابة على الأسئلة التالية وذلك بوضع إشارة (✕) في المكان المناسب :

١. الجنس : ☐ ذكر ☐ انثى

٢. العمر : ☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ ٣٠ سنة – أقل من ٤٠ سنة

☐ ٤٠ سنة - ٥٠ سنة ☐ أكثر من ٥٠ سنة

٣. المستوى التعليمي : ☐ ثانوية عامة أو أقل ☐ دبلوم كلية مجتمع

☐ بكالوريس ☐ ماجستير

٤. المستوى الاداري : ☐ فني ☐ مهندس

☐ رئيس قسم ☐ مدير دائرة

☐ مدير تنفيذي ☐ غير ذلك ....

٥. عدد سنوات الخبرة : ☐ أقل ٥ سنوات ☐ ٥ سنوات – أقل من ١٠ سنوات

☐ ١٠سنوات – ١٥ سنه ☐ اكثر من ١٥ سنه

٦. منطقة العمل : ☐ وادي الاردن والشرقية ☐ الكرك ☐ معان

☐ الطفيلة ☐ العقبة ☐ المكاتب الرئيسية

أرجو التكرم بوضع اشارة (X) في المكان المناسب إزاء كل فقرة من التالية ، وذلك حسب واقع الحال في الشركة :

قم قرة	الـفـقـرة	موافق بدرجة عالية جداً	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
	درجة تطبيق شركة توزيع الكهرباء للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.					
	تقدم الشركه مجموعة واسعة من الفوائد غير المباشرة لتحسين نوعية حياة الموظفين.					
	القرارات الإدارية ذات الصلة بالموظفين عادةً ما تكون عادلة.					
	تدفع الشركة للموظفين راتباً معقولاً للحفاظ على نوعية مقبولة من الحياة.					
	أعتقد أن الشركة توفر تكافؤ الفرص لجميع موظفيها.					
	تساهم الشركة بتغطية تكاليف دراسة ابناء الموظفين فيها أو جزء منها.					
	تقدم الشركة مكافات مالية للعاملين لتحسين أوضاعهم بعد التقاعد.					
	سياسات الشركة تشجع الموظفين على تطوير مهاراتهم .					
	هناك عدد كافي من الفرص لتطوير مهاراتي في وظيفتي الحالية.					
	توفر الشركة بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين.					
	يتم إشراك الموظفين في عملية صنع القرار.					
	توفر الشركة بيئة عمل يسودها روح التعاون والفريق الواحد.					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بدرجة عالية جداً	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
١١.	تقوم الشركة بمنح العلاوات والمكافآت للموظفين الذين يقومون بتقديم افكار مبدعة تساعد في تحسين العمل.					
١٣.	تدعم شركتنا الموظفين الذين يرغبون بمرحلة إضافية من التعليم.					
١٤.	الشركة تدعم وتحترم حقوق عامليها حتى ولو لم تكن ملزمه بذلك قانونياً .					
١٥.	تعتبر شركتنا العنصر البشري مورد مهم يجب حمايته والمحافظة عليه .					

الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.

١٦.	يتميز أداء زملائي في الشركة بالجودة والإتقان.					
١٧.	نادراً مايرتكب زملائي الأخطاء أثناء أدائهم لعملهم.					
١٨.	يبذل زملائي الجهد الكافي لإنجاز عملهم في الوقت المحدد.					
١٩.	يعمل زملائي بإستمرار على تنفيذ التعليمات بدقة.					
٢٠.	يتم تنفيذ العمل وفقاً لخطط شهرية أو سنوية.					
٢١.	لدى زملائي قدرة على العمل في ظل الظروف الطارئة.					
٢٢.	يحرص زملائي على تحسين ادائهم بشكل مستمر.					
٢٣.	لا يختلف اداء زملائي لعملهم عن المعايير الموضوعة.					

قم قرة	الفقرة	موافق بدرجة عالية جداً	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
	الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.					
.	أشعر بأن الشركة تشكل جزءً من حياتي ومن الصعب الإبتعاد عنها.					
.	مستعد أن أبذل مزيد من الجهد لإنجاح عمل الشركة.					
.	يهمني كثيراً مستقبل أفضل لهذه الشركة.					
.	لن أترك العمل في هذه الشركة في هذه المرحلة.					
.	لدى ثقة بأن هذه الشركة تعطي أمن وظيفي أكثر من الشركات الأخرى.					
.	العمل في الشركة يدفعني لبذل أقصى قدراتي لإنجاح العمل.					
.	أؤدي عملي باخلاص خدمةً للشركة.					
.	الحقوق المعطاة للموظف تؤمن له مستقبل وحياة كريمة.					
.	أتحدث بفخر لأصدقائي عن عملي في الشركة.					
.	سأبقى في هذه الشركة ولو توفرت لي وظيفة في مكان آخر براتب ومميزات أفضل.					
	إلتزام العاملين في شركة توزيع الكهرباء بالأنظمة والقوانين.					
.	توفر الأنظمة والقوانين السائدة ضمانة للحقوق الوظيفية للموظفين.					
.	يوجد التزام واضح من قبل الموظفين على تطبيق ما تنص عليه الأنظمة والقوانين المعتمدة.					
.	يتم إنجاز الخطط والبرامج طبقًا لنصوص الأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة .					

رقم الفقرة	الفـقـرة	موافق بدرجة عالية جداً	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
٣٧.	هناك فهم ودراية لدى الموظفين بطبيعة الأنظمة والقوانين واللوائح المعمول بها في الشركة.					
٣٨.	يلتزم الموظفين بالسلوكيات الاجتماعية الإيجابية التي تنص عليها نظم وقوانين العمل داخل الشركة.					
٣٩.	يوجد إلتزام واضح من قبل الموظفين بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة في الشركة.					
	سلوك المواطنة لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء.					
٤٠.	أتابع دائماً إعلانات الشركة المتعلقة بالموظفين.					
٤١.	أقوم بمساعدة الزبائن والمراجعين ليحصلوا على خدمة جيدة.					
٤٢.	أساعد الموظفين الجدد وأرشدهم للقيام بواجباتهم بشكل صحيح.					
٤٣.	أتقدم باشعار مسبق لمسؤولي عندما يتعذر حضوري إلى العمل.					
٤٤.	أصل في الوقت المحدد تماماً الى العمل صباحاً.					
٤٥.	أقوم بالأعمال الإضافية دون تذمر.					
٤٦.	لا أتردد بمساعدة زملائي في العمل.					
٤٧.	أقدم مقترحات لتطوير خطط العمل وتحسينها.					
٤٨.	أساهم في حل المشاكل في الشركة.					

شكراً لكم،،،